



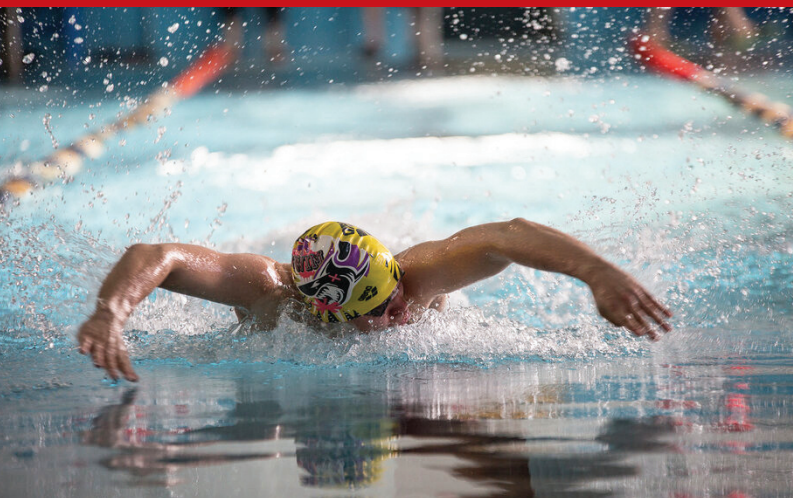
Уральский
федеральный
университет

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Институт физической
культуры, спорта и
молодежной политики

ТЕХНОЛОГИИ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ СПОРТА И АКТИВНОГО ДОСУГА

Учебное пособие



Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б. Н. Ельцина

ТЕХНОЛОГИИ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ СПОРТА И АКТИВНОГО ДОСУГА

Учебное пособие

Под общей редакцией канд. пед. наук, доц.
Л. Н. Фитиной

Рекомендовано методическим советом
Уральского федерального университета
для студентов вуза, обучающихся
по направлениям подготовки
43.03.01, 43.04.01 «Сервис»

Екатеринбург
Издательство Уральского университета
2020

УДК 796(075.8)

ББК 75я73

Т38

Авторы:

Л. К. Тропина, Л. Н. Фитина, Т. Б. Голубева, Н. Б. Серова

Рецензенты:

Н. В. Третьякова, доктор педагогических наук, профессор, директор института гуманитарного и социально-экономического образования Российского государственного профессионально-педагогического университета;

А. С. Мешавкин, кандидат педагогических наук, директор муниципального бюджетного учреждения спортивной школы № 8 «Локомотив».

Технологии услуг в индустрии спорта и активного досуга : учебное пособие / Л. К. Тропина, Л. Н. Фитина, Т. Б. Голубева, Н. Б. Серова ; [под общ. ред. Л. Н. Фитиной] ; Мин-во науки и высшего образования РФ. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2020. — 144 с.

ISBN 978-5-7996-3131-4

Учебное пособие посвящено проблемам организации технологических процессов оказания услуг в индустрии спорта и активного досуга. В издании рассматриваются виды и особенности физкультурно-оздоровительных, спортивных и иных услуг спортивной отрасли, вопросы отраслевой стандартизации, факторы комфорта потребителей услуг в данной сфере. Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Сервис». Оно может быть полезно аспирантам, преподавателям высших и средних специальных учебных заведений, слушателям курсов повышения квалификации, специалистам-практикам в сфере физической культуры и спорта, организации досуга населения.

УДК 796(075.8)

ББК 75я73

ISBN 978-5-7996-3131-4

© Уральский федеральный университет, 2020

Оглавление

Предисловие.....	5
Глава 1. Услуга как технология.....	7
1.1. Основные понятия сервисной деятельности и сферы их применения	7
1.2. Технологический процесс предоставления услуги и его составляющие.....	12
Контрольные вопросы и задания к главе 1	19
Глава 2. Индустрия спорта и активного досуга как отрасль социально-культурного сервиса	20
2.1. Виды услуг в индустрии спорта и активного досуга	20
2.2. Стандартизация физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг.....	23
2.3. Производители и потребители спортивных и досуговых услуг	28
2.4. Факторы комфорта потребителей услуг в индустрии спорта и активного досуга.....	31
Контрольные вопросы и задания к главе 2	36
Глава 3. Технологии физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.....	37
3.1. Технология предоставления муниципальной физкультурно-оздоровительной услуги населению по месту жительства	38
3.2. Технология услуги по организации тренировочного сбора	41
3.3. Технология услуги по организации корпоративного спортивного мероприятия	51

3.4. Технология услуги центра тестирования комплекса «Готов к труду и обороне»	62
Контрольные вопросы и задания к главе 3	71
Глава 4. Технологии услуг активного досуга	73
4.1. Технология услуги проката спортивного инвентаря в городской парковой зоне	73
4.2. Технология услуги массовых катаний на коньках	77
4.3. Технология основной услуги горнолыжного комплекса.....	86
Контрольные вопросы и задания к главе 4	101
Глоссарий.....	102
Рекомендуемая литература	114
Приложение 1. Пример договора на оказание физкультурно-оздоровительных услуг	118
Приложение 2. Список нормативных документов.....	126
Приложение 3. Пример технического задания на оказание услуги по организации учебно-тренировочного сбора детской футбольной команды	130
Приложение 4. Пример Положения о проведении корпоративного спортивного мероприятия	136
Приложение 5	141
Приложение 6	142

Предисловие

Для решения глобальных государственных задач по развитию спорта и популяризации здорового образа жизни среди населения необходима ориентация физкультурно-спортивных организаций на повышение качества предоставляемых населению услуг, включающих совершенствование технологий обслуживания потребителей. В связи с этим в рамках подготовки кадров для сферы физической культуры и спорта и смежных областей использование технологического подхода при проектировании услуг не вызывает сомнения.

Актуальность настоящего издания обусловлена необходимостью подготовки бакалавров и магистров по направлению «Сервис» в сфере индустрии спорта и рекреации к решению ими задач профессиональной деятельности технологического типа и введением в учебные планы подготовки ряда дисциплин, нацеленных на формирование технологических профессиональных компетенций.

Цель настоящего издания — сформировать у студентов и магистрантов понимание теоретических и методических основ технологий предоставления услуг, что станет базой для квалифицированного решения конкретных практических задач, которые будут рассматриваться не только в ходе производственных практик и прохождения итоговой государственной аттестации, но и в дальнейшей профессиональной деятельности выпускника.

В пособии рассмотрены базовые понятия разработки и реализации технологий услуг, основные принципы и подходы к проектированию услуг, на конкретных примерах рассмотрены технологические процессы физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, услуг активного отдыха.

Авторы будут благодарны всем, кто пожелает сообщить им свои замечания и дополнения.

Глава 1. Услуга как технология

1.1. Основные понятия сервисной деятельности и сферы их применения

В понимании сущности сервисной деятельности ключевая роль отводится такому понятию, как «услуга». Вместе с тем, несмотря на быстрое развитие сферы услуг и усиление ее роли в экономике, до сих пор не выработано общепринятого определения услуги. К примеру, с позиций маркетинга под услугами понимаются объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворения. С позиций экономической теории подчеркивается деятельностный характер услуги. Если же рассмотреть этимологию слова «услуга», то по толковому словарю С. И. Ожегова слово «услуга» имеет два значения: 1) действие, приносящее пользу другому; 2) хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь. В настоящем учебном пособии мы будем ориентироваться на определение ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги потребителю. Термины и определения»: услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг. Данное определение также подчеркивает деятельностный характер оказания услуг, в ходе которых достигается нужный для потребителя результат путем преобразования данного в необходимое.

Следует отметить, что *технология* (от греч. *téchne* — искусство, мастерство, умение и греч. *логия* — изучение) — это совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата или способ преобразования данного в необходимое. Таким образом, представляется целесообразным рассматривать услугу как технологию.

Рассмотрим историю вопроса услуги как технологии.

Следует отметить, что с античных времен люди стремились непрерывно совершенствовать собственную трудовую деятельность, отбирая и фиксируя ее наиболее удачные результаты с целью их повторного использования. Это проявлялось в создании различных предметов, орудий труда, новых трудовых приемов. В сфере услуг древнего мира разработка нормативных документов по вопросам оказания услуг проявлялась прежде всего в таких сферах, как материальный сервис — оказание работ, торговля, похоронное дело и др. При разработке технологий авторы ориентировались на принципы:

1. «Духовной гегемонии аристократии»¹ (VIP-статуса клиентов). Некоторые виды услуг оказывались только знати, например, поездки к римской аристократии на свои виллы к морю с целью рекреации. Следует отметить, что исполнители услуг для клиентов, не обладающих высоким социальным статусом, ориентировались на существовавшие и передающиеся из поколения в поколение производителей традиции оказания услуг или проведения работ;

2. Общественной значимости услуг. Так, ряд услуг в сфере спорта и отдыха был ориентирован на массового потребителя. К ним относятся, в первую очередь, церемониальный сервис или спортивные зрелища (борьба, бег, танцевальные упражнения, состязания колесниц, лодочные турниры, фехтование на палицах, командные состязания в Древнем Египте и др.),

¹ Кун Л. Всеобщая история физической культуры и спорта : монография / Перевод с венгерского И. П. Абоимова. М. : «Радуга», 1982. С. 61.

правила проведения которых и принципы присуждения призов фиксировались в нормативных документах того времени, при этом уделялось внимание как эстетической стороне процесса, так и, по выражению венгерского исследователя Л. Куна, «чрезмерному количеству магически-мистических ограничений»²;

3. Безопасности услуг для массовых потребителей, в первую очередь, торговых. Так, во многих странах Древнего мира (Китай, Вавилон, Греция, Египет, Римская империя) на рынках существовали должности чиновников, следивших за соблюдением технологий обслуживания покупателей, нарушения которых могли привести к массовым отравлениям или социальным протестам. Интересно, что известный китайский философ Конфуций некоторое время занимал такую должность. Также отслеживалась деятельность врачей, животноводов, строителей и представителей других востребованных в Древнем мире профессий. За нарушение правил оказания услуг (выполнения работ) предполагалось строгое наказание. Например, кодекс царя Хаммурапи устанавливал ответственность в сфере оказания услуг по принципу «око за око»: «Если строитель построил человеку дом и свою работу сделал непрочным, а дом, который он построил, рухнул и убил домовладельца, этот строитель должен быть казнен. Строитель дома, в котором обрушилась крыша, погубившая сына хозяина дома, наказывался смертью собственного сына». При этом договоры поручения (что-либо вывезти и продать) оформлялись письменно. Нарушение этих документов было сопряжено с ответственностью для обеих сторон. Рассмотрим пример и из сферы спорта. Вместимость амфитеатров Римской империи по некоторым сведениям доходила до 350 000 человек (цирк Максимус)³ при продолжительности представлений в течение дня. Для регулирования потоков по-

² Кун Л. Всеобщая история физической культуры и спорта : монография / Перевод с венгерского И. П. Абоимова. М. : «Радуга», 1982. С. 37.

³ Там же. С. 85.

сетителей и комфортного просмотра зрелищ тогда были разработаны и внедрены приемы кругового расположения трибун с многочисленными выходами, деление трибун на сектора и места для зрителей с различным социальным статусом; разведение потоков посетителей и участников состязаний соответственно по трибунам и подтрибунным/подземным помещениям. Таким образом, управление потоком посетителей осуществлялось через комплекс архитектурно-строительных решений, препятствующих давке и способствующих комфортному пребыванию зрителей на территории сооружений. Эта технология характерна и для современных мероприятий, проводимых на крупных спортивно-концертных комплексах.

Как видно, несмотря на то, что большинство принципов к настоящему времени претерпели существенные изменения, некоторые базовые принципы разработки технологий услуг сохранились и в настоящее время.

Исследователи вопроса об исторических этапах сервисной деятельности отмечают, что в средние века цели ее регулирования при выполнении работ были направлены, в основном, на защиту интересов производителей (к примеру, применение кирпичей стандартных размеров, у ремесленников-ткачей — единые размеры ширины тканей, единое количество нитей в ее основе, даже единые требования к сырью и др.). Получили дальнейшее развитие церемониальный сервис (рыцарские турниры, религиозные и светские праздники, охота и др.); услуги по занятиям физической культурой с детьми знати, включающие подготовку к поединкам, организацию подвижных игр, обучение верховой езде, лазанию, обращению с доспехами и оружием, а также основным танцевальным движениям. В процессе разработки технологий услуг доминировали принципы ориентации на их соответствие требованиям религиозных канонов и светской аристократии, безопасности, в первую очередь, VIP-клиентов.

Однако с течением времени ситуация с разработками технологий услуг начинает меняться в пользу удовлетворения потреб-

ностей рядовых потребителей с постепенным отходом от религиозных ограничений. Так, во Франции защиту потребителей стал обеспечивать закон от 1 августа 1905 г., по которому вводились стандарты на товары и услуги, а также правила составления соответствующих контрактов. Знаковым событием стало выступление президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г., в котором были сформулированы основные права потребителей, лежащие в основе современных стандартов в сфере оказания услуг. К ним относятся права на безопасность товаров (услуг) и их функционирование в точном соответствии с предложением продавца (производителя); на информацию о наиболее важных свойствах товаров (услуг), способах продажи, гарантиях и т. п., помогающую потребителю сделать разумный выбор или принять решение; на возмещение причиненного ущерба; на получение поддержки при защите своих интересов от государственных и общественных органов; на здоровую окружающую среду, не представляющую угрозы достойной и здоровой жизни нынешнего и грядущего поколений.

В вопросах стандартизации и сертификации в сфере услуг важная роль отводится деятельности комитета по защите прав потребителей (КОПОЛКО) при Международной организации по стандартизации International Organization for Standardization (ИСО — ISO). КОПОЛКО изучает вопросы обеспечения интересов потребителей через стандартизацию; обобщает опыт участия потребителей в создании стандартов и составляет программы по обучению потребителей в области стандартизации и доведению до них необходимой информации о международных стандартах. Отметим, что важный партнер ИСО — Европейская экономическая комиссия (ЕЭК ООН) выделяет в качестве одного из основных приоритетных направлений международной стандартизации тесно связанную с оздоровительным сервисом сферу здравоохранения.

В нашей стране деятельность по стандартизации услуг, которая лежит в основе разработок их технологий, осуществляется

техническим комитетом Т-342 «Услуги населению» при Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).

1.2. Технологический процесс предоставления услуги и его составляющие

Технологический подход к теоретическому осмыслению изучаемых объектов зародился и получил развитие в недрах технических наук. Однако сегодня понятие «технология» является междисциплинарным, получившим распространение в сферах, не связанных с техникой и промышленным производством (медицине, образовании, политике, социально-культурной деятельности, рекламе, дизайне и др.). Это дает основания понимать технологию как: 1) целесообразную практическую деятельность — совокупность ресурсов, средств, приемов их использования и способов организации деятельности, обеспечивающих исполнителю производство определенных продуктов и услуг или достижение иных значимых результатов с заранее заданными параметрами; 2) научное знание, преимущественно прикладное, характеризующее эффективные способы деятельности; 3) учебную дисциплину, обеспечивающую формирование технологических знаний и умений⁴.

К основным этапам предоставления услуги в любой сфере можно отнести следующие этапы:

- информирование потенциального клиента об услуге по различным каналам;

⁴ Пилко И. С. Технологический подход как методология научных исследований // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. 2012. 4 (32). С. 8.

- встреча с потенциальным клиентом для определения его потребностей, консультирование потребителя о свойствах услуги и условиях ее предоставления, составление технического задания;
- заключение договора на оказание услуг;
- оказание услуги, включающее контроль ее исполнения;
- оценка удовлетворенности клиента.

Рассмотрим подробнее каждый этап технологического процесса оказания услуги в социально-культурной сфере.

Начальным этапом предоставления услуги является *первичное информирование потребителя* о предоставляемых предприятием услугах. От грамотного подхода к организации этого этапа во многом зависит, состоится ли встреча с потенциальным клиентом. Современным каналом распространения информации является сеть Интернет, используются официальные сайты предприятий и организаций, группы в социальных сетях и другие информационные ресурсы. Информация на подобных ресурсах должна размещаться в привлекательной, понятной форме. Важным моментом является полнота и достоверность информации об услугах. В социально-культурной сфере большое значение для потребителя имеет квалификация и профессиональный опыт непосредственного исполнителя услуги, поэтому для привлечения клиента необходимо проинформировать клиента о квалификационных характеристиках работающих специалистов. Размещенная в сети Интернет информация о работниках предприятия должна представлять специалиста в качественной портретной версии, содержать его фамилию, имя и отчество полностью, сведения о его образовании и профессиональных достижениях. На сайте организации для потребителей должна быть представлена документация по предоставляемым услугам. Набор необходимых документов зависит от направленности организации или предприятия, формы собственности и других признаков.

Информация, размещаемая непосредственно в помещении организации, должна быть представлена в разборчивой форме

в помещениях для приема клиентов и в соответствии с действующим законодательством.

Размещаемые внутри помещений таблички и указатели должны быть хорошо видимыми и легко читаемыми. Прием клиентов (заказчиков) должен осуществляться в часы работы, информация о которых вывешена снаружи, и на информационных ресурсах в сети Интернет.

Информирование клиента нередко осуществляется по телефону. Специалист, отвечающий за информирование потребителей, должен обязательно отвечать на звонки в рабочее время. Обязательно приветствовать клиента, называть свою должность и имя.

Первая встреча с потребителем имеет определяющее значение в ходе реализации услуги. Главная задача этого этапа состоит в определении потребностей потенциального клиента и подборе нужной услуги или оптимального набора услуг. Важным принципом на этом этапе является конфиденциальность взаимодействия с клиентом, так как выражение пожеланий клиента может носить особый, личный характер. Задача специалиста, консультирующего потребителя, квалифицированно, оперативно, в доброжелательной форме ответить на задаваемые вопросы. Продавцу услуги необходимо владеть приемами эффективных продаж, но при этом не допускать замалчивания или искажения важной информации, которое может в дальнейшем привести к разочарованию клиента и репутационным потерям организации. Когда предоставляемая услуга носит сложный комплексный характер, требует значительного времени для ее реализации, обязательным условием является составление технического задания для производителя, где оговариваются все требования клиента относительно процесса и результата услуги.

Следующим этапом технологического процесса является *заключение договора об оказании услуг*. Договор на оказание услуг, как правило, содержит следующие разделы: «Предмет догово-

ра», «Порядок и условия исполнения договора», «Права и обязанности Сторон», «Цена договора», «Ответственность Исполнителя», «Реквизиты и подписи Сторон». Договор может иметь приложение, в котором, например, могут быть указаны перечень и стоимость отдельных видов услуг, входящих в общую стоимость всего комплекса услуг по договору.

Значительная часть услуг в сфере физической культуры, спорта и активного досуга предоставляется для детей. В этом случае производитель услуги заключает договор с родителем или другим законным представителем несовершеннолетнего, который будет являться заказчиком. Договор с заказчиком на оказание услуг несовершеннотельному потребителю оговаривает права и обязанности как заказчика, так и потребителя. Пример договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг для детей приведен в прил. 1.

После подписания договора с заказчиком производитель услуги приступает к этапу оказания услуги в соответствии с указанными в договоре сроками. Исполнитель услуги должен обладать необходимыми ресурсами для оказания услуги: помещениями, оборудованием, расходными материалами; иметь персонал соответствующей квалификации.

На этом этапе производитель услуги в лице ответственных специалистов должен обеспечить контроль выполнения заказа, отвечать на запросы клиента, извещать клиента о возникающих проблемах и задержках.

Изучение удовлетворенности потребителя услуги является заключительным и необходимым этапом предоставления услуги. Изучение удовлетворенности потребителей предполагает выявление причин недовольств и желаний потребителей для корректировки работы в дальнейшем. Анализ удовлетворенности потребителей позволяет планировать мероприятия по дальнейшему развитию предприятия. Важно наладить сотрудничество с потребителями, использовать разнообразные источники получения информации.

Для получения обратной связи от клиента о качестве предоставленной услуги используются следующие методы: интервьюирование персонала, ящик для предложений, опросы клиентов, оценочный лист клиентов, работа с отзывами клиентов в сети Интернет и другие. К этому этапу можно отнести ведение базы контактных данных клиентов, где могут указываться также данные о предыдущих заказах и предпочтениях.

Для повышения уровня лояльности клиентов необходимо реагировать на все отзывы клиентов и высказанные претензии. Серьезные нарушения при оказании услуг должны в обязательном порядке фиксироваться и быть проанализированы производителем. На основе проведенного анализа предпринимаются меры по предотвращению нарушений в дальнейшем.

В различных отраслях социально-культурного сервиса технологические процессы предоставления услуг описываются в разных формах. Все большее распространение находят технологические карты или схемы. Согласно экономическому словарю, технологическая карта — это описание операций технологического процесса и применяемого оборудования, инструмента с указанием продолжительности операций⁵. Данная форма предъявления технологического процесса находит все большее распространение в социально-культурной сфере. Так, например, в образовании сегодня используется технологическая карта — схема образовательного процесса, представленная в виде таблицы, содержащая все этапы урока, описание действий учителя и учеников, дополнительную информацию о процессе и результатах взаимодействия участников процесса обучения. Стандартизированные технологические карты различных видов

⁵ Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : (ИНФРА-М, 2011). [Электронный ресурс]. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_67315/ (дата обращения: 20.09.2019).

медицинских услуг утверждаются приказами органов управления в сфере здравоохранения. В индустрии красоты документом, описывающим технологический процесс услуги, является инструкционно-технологическая карта. В сфере туризма документом, отражающим содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту, является технологическая карта туристского путешествия⁶.

В индустрии спорта и досуга технологический подход в организации услуг населению находится в стадии развития и имеет особые формы.

Основной проблемой при разработке и описании технологических процессов в сфере физической культуры, спорта и активного досуга является значительное многообразие физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, зависимость спроса на них от моды, сезонности и других факторов, а также отсутствие ориентиров в виде документально закреплённых форм технологических карт услуг, в отличие от других областей социально-культурной сферы, где документированное описание технологических процессов услуг более распространено.

В настоящее время имеющиеся стандарты содержат только основные понятия, касающиеся технологий обслуживания. В соответствии с ГОСТ процесс обслуживания — это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания спортивных услуг⁷.

⁶ ГОСТ Р 50681—2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50681-2010> (дата обращения: 23.09.2019).

⁷ ГОСТ Р 52024—2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52024-2003> (дата обращения: 20.09.2019).

Процесс оказания услуги на предприятиях сервиса включает процессы обслуживания клиента и процессы, связанные с выполнением самой услуги⁸.

В подавляющем большинстве выполнение основных процессов предоставления услуги сферы спорта и активного досуга осуществляется при непосредственном участии потребителя. Например, процесс обслуживания клиента в бассейне может включать значительный перечень операций:

- информирование клиента непосредственно в спортсооружении, дистанционно по телефону либо через чат сайта;
- встречу клиента на стойке регистрации, ответы на вопросы;
- регистрацию, оформление документов, оплату занятия, выдачу ключа;
- инструктаж о правилах пользования бассейном, ответы на вопросы;
- встречу с инструктором, инструктаж по технике безопасности;
- оздоровительное занятие в чаше бассейна под руководством и контролем инструктора;
- выход из бассейна, обсуждение итогов занятия, прощание с инструктором;
- сдачу ключей от шкафа раздевалки, прощание.

Применительно к данному примеру необходимо дополнить, что к основным операциям технологического процесса будут относиться также: предоставление раздевалки, шкафчика для одежды, душа, фена, кулера с водой, которые клиент использует самостоятельно.

Процессы обслуживания потребителей физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг тесно связаны с такими процессами, как эксплуатация объектов спорта, сохранение и пе-

⁸ Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. — 8-е изд. — М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. С. 9.

ремещение инвентаря, расходных материалов, размещение, прием, переработка информации, финансовое и юридическое сопровождение производства услуг. Эти функции выполняют административные, менеджерские, технические, транспортные, складские службы предприятий и организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры, спорта и активного досуга. Вспомогательные процессы связаны с обеспечением основных технологических процессов и включают обслуживание и ремонт помещений и оборудования.

Контрольные вопросы и задания к главе 1

1. Дайте определение понятиям «услуга», «технология», «сервис», «процесс обслуживания», «социально-культурная услуга», «технологический процесс».
2. Перечислите основные права потребителей, лежащие в основе современных стандартов в сфере оказания услуг.
3. Какие виды социально-культурных услуг Вы можете назвать?
4. Приведите пример социально-культурной услуги и ответьте на вопрос: «Какую потребность удовлетворяет данная услуга?»
5. Какие личностные качества, умения и навыки необходимы непосредственному исполнителю социально-культурной услуги?
6. Какие основные этапы включает технологический процесс оказания услуги?
7. Приведите примеры представления технологических процессов, применяемые в социально-культурной сфере.
8. Приведите пример основных процессов для выбранного вида услуги.
9. Приведите примеры вспомогательных процессов в производстве услуги в сфере спорта.

Глава 2. Индустрия спорта и активного досуга как отрасль социально-культурного сервиса

2.1. Виды услуг в индустрии спорта и активного досуга

Современная индустрия спорта и активного досуга предлагает потребителям большое многообразие услуг. Классифицировать виды услуг можно по различным критериям.

Физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги отличаются *по виду потребностей*, которые они удовлетворяют. Физкультурно-оздоровительная услуга направлена на поддержание и укрепление здоровья, физическую реабилитацию, проведение физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга. Спортивная услуга направлена на достижение спортивных результатов. Физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги часто рассматривают как общую группу и для краткости изложения оба вида услуг часто объединяют общим названием «спортивные услуги».

По *целевым группам потребителей* можно разделить услуги *по возрастным категориям*. Некоторые услуги в индустрии спорта могут иметь ограничения по возрасту. Так, например, учебно-тренировочные занятия в детской спортивной школе ограничены возрастными рамками, предусмотренными стандартами спортивной подготовки по видам спорта. Услуги с ис-

пользованием элементов экстремальных видов спорта могут быть недоступны для детей младшего возраста и людей пожилого возраста.

Услуги могут отличаться *местом предоставления услуг*. Услуги индустрии спорта и досуга могут оказываться на открытых и закрытых спортивных площадках и спортивных сооружениях, в парках, лесных зонах, городских и сельских пространствах, санаторно-курортных комплексах и т. д.

Услуги также можно классифицировать *по доступности для населения*. Большую популярность сегодня во всем мире имеют площадки для воркаута, которые оборудуются в парках, скверах, на свободных площадках спортивных комплексов, во дворах жилых домов и доступны для всех желающих бесплатно и в любое время суток. На таких площадках устанавливается антивандальное спортивное оборудование, имеющее высокий уровень износостойкости и безопасности. Площадки для воркаута могут включать в себя турники, шведские стенки, брусья, полосы препятствий.

Более платежеспособные потребители могут выбирать услуги фитнес-клубов, спортивных комплексов, горнолыжных курортов и т. п.

Услуги в сфере физической культуры и спорта можно разделить *по форме обслуживания потребителей*: в стационарных условиях, самообслуживание, дистанционная, на дому. Услуги может быть оказана индивидуально или в группе.

Услуги можно разделить *по месту их предоставления*. Один тип услуг может предоставляться в разных местах. Например, фитнес-услуги могут предоставляться в специализированных фитнес-центрах, отелях, торговых центрах, санаториях, детских садах и школах и т. д.

Услуги могут различаться *по объему привлеченных ресурсов*. Если инструктор по оздоровительной физической культуре провел учебно-тренировочное занятие в парковой зоне, то привлеченные ресурсы для оказания данной услуги будут мини-

мальными и будут включать только затраты производителя на заработную плату специалиста. В случае если услуга по проведению спортивного мероприятия кроме расходов на проведение соревнования будет включать закупку дорогостоящего спортивного оборудования, организацию зрелищного открытия и закрытия, другие сервисы для участников, то привлеченные ресурсы будут значительными.

Услуги в сфере спорта и активного досуга могут быть разделены *по действию фактора сезонности*. Особенно большим многообразием услуг для разных сезонов отличаются регионы с большими перепадами температур от зимы к лету. В большинстве российских регионов в зимнее время большой популярностью пользуются услуги открытых катков и лыжных трасс, а летом услуги проката велосипедов, открытых спортивных площадок для стритбола, волейбола, футбола, услуги водного спорта, скейтпарки.

Услуги физкультурно-спортивных организаций делятся также на *основные и дополнительные*. К основным относятся услуги по основному направлению деятельности предприятия или учреждения; к дополнительным услугам относятся сопутствующие услуги, которые востребованы потребителями. Например, к основным услугам фитнес-клубов относят различные фитнес-программы, спортивные мероприятия, образовательные услуги и т. п., а к дополнительным услугам: вводные и мониторинговые тестирования, услуги восстановительных процедур, салона красоты, детской комнаты и другие.

В сфере спорта и досуга некоторые виды услуг могут оказываться на постоянной основе, например услуги по проведению учебно-тренировочных занятий в детской спортивной школе, а иногда могут носить временный характер или даже уникальный характер. Например, спортивный праздник, посвященный юбилею спортивной школы, будет именно такой услугой.

По типу контакта потребителя и производителя услуги в индустрии спорта и активного досуга реализуется большой объ-

ем услуг с высокой степенью взаимодействия, когда услуга реализуется в тесном контакте с потребителем. Вообще активная включенность потребителя в процесс услуги является отличительной чертой большинства услуг в сфере физической культуры и спорта. Хотя услуги с низкой степенью взаимодействия тоже имеют место (например, удаленное консультирование).

Услуги в сфере спорта и досуга, как и любые другие, могут отличаться по условиям возмещения стоимости услуги, а именно на платные и бесплатные.

В сфере физической культуры и спорта значительная часть услуг в общем отраслевом объеме предоставляется на бесплатной основе в контексте государственной поддержки социально-значимой деятельности, которая осуществляется в данной отрасли.

Известные ученые НППГУ им. С. Ф. Лесгафта С. И. Росенко и В. Г. Велединский, выделяя понятие «спортивно-оздоровительный сервис», отмечают сложный характер его услуг, как результат взаимодействия и сочетания действий разных субъектов деятельности, их труда, функционирования оборудования, материальных ресурсов, общей атмосферы⁹.

2.2. Стандартизация физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг

Актуальность стандартизации физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг обусловлена тем, что основными факторами, сдерживающими развитие соответствующих

⁹ Росенко С. И., Велединский В. Г. Спортивно-оздоровительные услуги: своеобразие в контексте сервисной деятельности [Электронный ресурс] // Научно-теоретический журнал «Ученые записки». 2014. — № 12 (118). — С. 183. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sportivno-ozdorovitelnye-uslugi-svoeobrazie-v-kontekste-servisnoy-deyatelnosti> (дата обращения: 15.09.2019).

сегментов сферы сервиса в Российской Федерации, являются, в частности:

- образ небезопасной зоны для потребителя — можно вспомнить резонансные дела о пожарах в пермском клубе «Хромая лошадь» и активити-парке Кемеровского торгово-развлекательного центра «Зимняя вишня», затонувшем экскурсионном судне «Булгария» и других менее резонансных чрезвычайных ситуациях;
- в ряде случаев — неразвитая инфраструктура, высокий моральный и физический износ существующей материальной базы, недостаточное количество объектов с высоким уровнем комфорта;
- невысокое качество обслуживания;
- несоответствие цены и качества услуг, к примеру, услуги отечественной санаторно-курортной сферы менее привлекательны для потребителей, чем их зарубежные аналоги¹⁰.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»¹¹ стандартизация — это деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации. Таким образом, стандартизация является мерой государственной защиты интересов потребителя и государства посредством разработки и установления норм, правил и требований в целях обеспечения безопасности для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества

¹⁰ Сюда же можно отнести отсутствие рекламы, отсутствие благоприятного налогового режима для инвестиций в инфраструктуру индустрии спорта и развлечений.

¹¹ Федеральный закон от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. — URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/71108018/paragraph/1:0> (дата обращения: 20.09.2019).

потребителя, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости и качества продукции, работ и услуг. При этом объектами стандартизации могут быть конкретная продукция, нормы, требования, методы, термины, обозначения и прочее, имеющие перспективу многократного применения, используемые в науке, технике, промышленном и сельскохозяйственном производстве, строительстве, транспорте, культуре, здравоохранении и других сферах народного хозяйства, а также в международной торговле.

В соответствии со ст. 3 к *целям стандартизации*, в частности, отнесены улучшение качества жизни населения страны через повышение качества продукции, выполнение работ, оказание услуг. Достижение сформулированных целей предполагается за счет решения задач внедрения передовых технологий; повышения уровня безопасности и экологичности продукции, работ и услуг; предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителя; рационального использования ресурсов.

Принципы стандартизации: системность; повторяемость; вариантность; взаимозаменяемость. *Принцип системности* определяет стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации. Системность — одно из требований к деятельности по стандартизации, предполагающее обеспечение взаимной согласованности, непротиворечивости, унификации и исключение дублирования требований стандартов. *Принцип повторяемости* означает определение круга объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством — повторяемостью во времени или в пространстве. *Принцип вариантности* в стандартизации направлен на формирование рационального многообразия (обеспечение минимума рациональных разновидностей) стандартных элементов, входящих в стандартизируемый объект. *Принцип взаимозаменяемости* предусматривает (применительно к технике) возможность сборки или замены

одинаковых деталей, изготовленных в разное время и в различных местах.

Стандарт — это документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. На предприятиях сферы сервиса широкое распространение получили *стандарты на услугу*. В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения¹² — это документы, в которых в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики и правила оказания услуг или выполнения работ. При этом к стандартам на услуги относят: международные, региональные и национальные стандарты, предварительные национальные стандарты, стандарты организации.

К примеру, все распространенные в индустрии гостеприимства международные гостиничные и ресторанные сети (цепи) имеют собственные стандарты обслуживания, прописывающие процесс обслуживания до мелочей, в частности, оформление контактной зоны в определенной цветовой гамме или размер столиков. Потребители, пользующиеся услугами сетевого предприятия, хорошо представляют технологию обслуживания в нем еще до посещения, что позволяет, например, гостиничным цепям еще до открытия новой гостиницы проводить ее рекламу и бронирование номеров, будучи уверенными, что постоянные клиенты предпочтут гостиницу известной марки случайному выбору, сделанному во время поездки.

¹² ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 10.09.2019).

Возвращаясь к теме стандартов, подчеркнем добровольный характер их применения. Вместе с тем в Российской Федерации выделяют особые документы — технические регламенты, устанавливающие обязательные для применения и исполнения нормы. К примеру, в настоящее время действуют технический регламент о требованиях пожарной безопасности (Федеральный Закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ); технический регламент о безопасности зданий и сооружений (Федеральный Закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ); санитарные правила и нормы (СанПиН); строительные нормы и правила (СНиП).

В соответствии с принципами современной стандартизации при разработке стандартов на услуги недопустимо:

- противоречие стандарта техническим регламентам,
- создание препятствий обращению продукции, выполнению работ или оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей безопасности.

Сама же разработка стандарта на услугу начинается после анализа его необходимости в социальном, экономическом и техническом аспектах.

Вместе с тем при разработке стандартов важно максимально учитывать законные интересы заинтересованных сторон и обеспечение условий для единообразного применения стандартов.

В настоящий момент в РФ действует целый ряд государственных стандартов, касающихся услуг индустрии спорта и активного досуга. Перечень ключевых стандартов, а также нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий и организаций в этой сфере, приведены в прил. 2.

2.3. Производители и потребители спортивных и досуговых услуг

Физическая культура и спорт в России становится все более масштабной отраслью экономики. По данным федеральной статистической отчетности, в 2018 году от предоставления платных услуг для занятий в клубах, секциях, группах физкультурно-оздоровительной направленности в бюджет страны поступило 57056719,2 тыс. руб и от проведения спортивно-зрелищных мероприятий 3559106,6 тыс. руб. Количество занимающихся физической культурой и спортом составляет более 54 миллионов человек, в отрасли работает 383 845 специалистов ¹³.

В 2018 году доля граждан Российской Федерации, систематически занимающихся физической культурой и спортом, в общей численности населения составила 39,8 %. (2008 г. — 15,9 %; 2015 г. — 31,7 %); доля обучающихся и студентов, систематически занимающихся физической культурой и спортом, в общей численности обучающихся и студентов составила 83 %, (2008 г. — 34,5 %; 2015 г. — 68 %); доля лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, систематически занимающихся физической культурой и спортом, в общей численности данной категории населения составила 17,2 % (2008 г. — 3,5 %; 2015 г. — 10,2 %). Единовременная пропускная способность объектов спорта составила 54,2 % (2008 г. — 22,7 %; 2015 г. — 30 %).¹⁴

¹³ Сводный отчет по форме федерального статистического наблюдения № 1-ФК «Сведения о физической культуре и спорте» за 2018 год [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/sport/physical-culture/statisticheskaya-inf/> (дата обращения: 12.09.2019).

¹⁴ Доклад о реализации Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/activities/reports/> (дата обращения: 12.09.2019).

В Российской Федерации в настоящее время существует 136 видов спорта, развиваемых на общероссийском уровне, 8 национальных видов спорта, 21 прикладной вид и 11 признанных видов спорта.¹⁵

В России функционирует 311905 спортивных сооружений, с учетом инфраструктуры, приспособленной для занятий физической культурой и спортом.

Динамика роста численности занимающихся физической культурой и спортом в РФ по возрастным категориям по данным за период с 2013 по 2018 гг. представлена в табл. 1¹⁶.

Приведенные данные ярко демонстрируют интенсивное развитие отрасли физической культуры и спорта. Как видно из таблицы, в период с 2013 по 2018 гг. наблюдается существенный прирост количества занимающихся физической культурой и спортом. Прирост общего количества занимающихся за пять лет составил 53, 7 % к уровню 2013 года.

Таблица 1

Динамика роста численности занимающихся физической культурой и спортом в РФ за 2013–2018 гг.

Год	Численность занимающихся (чел.) по возрасту				
	до 14 лет	15–29 лет	30 лет и старше	Всего	Из них женщины
2013	13 382 124	14 381 212	7 551 592	35 314 928	13 140 546
2018	17 372 640	19 676 923	17 241 961	54 291 524	21 652 335

Прирост количества занимающихся женского пола составил 64,8 % за приведенный период, а прирост занимающихся

¹⁵ Всероссийский реестр видов спорта [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/sport/high-sport/priznanie-vidov-spor/> (дата обращения: 06.09.2019).

¹⁶ Сводный отчет по форме федерального статистического наблюдения № 1-ФК «Сведения о физической культуре и спорте» за 2018 год [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/sport/physical-culture/statisticheskaya-inf/> (дата обращения: 21.09.2019).

мужского пола 47,2 %. Наибольший прирост количества занимающихся отмечается в категории 30 лет и старше, он составил 128,3 %. Таким образом, можно отметить следующие тенденции: наиболее масштабный рост вовлечения населения в физкультурно-спортивную деятельность наблюдается у населения старше 30 лет, аудитория занимающихся женского пола растет более высокими темпами, чем мужская.

В большинстве экономических словарей под производителем товаров и услуг подразумевают предприятие, организацию, компанию, лицо, производящих, изготавливающих продукцию, товары, оказываемые услуги¹⁷.

Услуги физической культуры и спорта в РФ оказываются на предприятиях и в организациях различных форм собственности: дошкольных, общеобразовательных организациях, организациях профессионального образования, высших учебных заведениях, организациях дополнительного образования и спортивной подготовки, детских и подростковых спортивных клубах, фитнес-клубах, учреждениях и организациях при спортсооружениях, учреждениях адаптивной физической культуры и в других коммерческих и некоммерческих организациях.

Одна из особенностей сферы физической культуры, спорта и активного досуга — потребителем услуги нередко является ребенок. В этом случае производитель услуги заключает договор с родителем или другим законным представителем несовершеннолетнего, который будет являться заказчиком. Договор с заказчиком на оказание услуг несовершеннотельному потребителю оговаривает права и обязанности как заказчика, так и потребителя. Пример договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг для детей приведен в прил. 2.

¹⁷ Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : (ИНФРА-М, 2011) [Электронный ресурс]. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_67315/ (дата обращения: 20.09.2019).

С внедрением новых видов услуг в отрасли, таких, например, как тестирование комплекса ГТО, появляются новые организации, а именно специализированные Центры тестирования ГТО, являющиеся некоммерческими организациями — производителями физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

Производителями услуг в индустрии спорта являются также спортивные лиги, федерации по видам спорта, организационные комитеты спортивных мероприятий, иные предприятия, специализирующиеся на организации и проведении спортивных и досуговых мероприятий для широкого круга потребителей.

К производителям услуг можно отнести профессиональные спортивные клубы, участвующие в соревнованиях регулярного чемпионата страны, а также в международных соревнованиях, демонстрирующие высокий уровень спортивного мастерства, создавая эмоционально окрашенное зрелище, которое предлагается зрителю, являющемуся потребителем этой услуги.

Известные специалисты В. А. Леднев и К. И. Братков относят к производителям услуг в индустрии спорта спортсменов, которые индивидуально или в составе команды являются участниками и создателями спортивного события¹⁸.

2.4. Факторы комфорта потребителей услуг в индустрии спорта и активного досуга

Современные подходы к организации предоставления услуг населению подразумевают обеспечение соответствующего уровня комфорта потребителей. Комфорт — это состояние вну-

¹⁸ Леднев В. А., Братков К. И. Предпринимательство в индустрии спорта: возможности, ожидания и результаты // Современная конкуренция. 2019. — Т. 13, № 1 (73). — С. 120–130. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37241977> (дата обращения: 20.09.2019).

тренного удовлетворения, возникающее под влиянием каких-либо благоприятных условий, обстоятельств и т. п.¹⁹.

В специальной литературе по сервисной деятельности авторы выделяют следующие составляющие комфорта потребителей: информационный, экономический, эстетический, бытовой, психологический и комфорт безопасности²⁰.

Процессы предоставления услуг в сфере физической культуры, спорта и активного досуга имеют определенные специфические черты в отличие от других сфер социально-культурного сервиса, таких как туризм, санаторно-курортное обслуживание, культурно-развлекательные услуги и т. п. Специфика физкультурно-спортивной деятельности как сферы сервиса может быть отражена в следующих моментах:

- физкультурно-оздоровительные, спортивные услуги, услуги активного досуга предполагают высокий уровень вовлеченности потребителя в процесс услуги и влияние его поведения, уровня владения знаниями и навыками в том или ином виде двигательной деятельности на безопасность и результат предоставления услуги;
- в период проведения спортивных мероприятий, тренировочных сборов, соревнований оказание услуг происходит в условиях жесткой регламентированности процесса обслуживания, не допускаются изменения в программе мероприятий, графике работы задействованных спортивных сооружений, предприятий питания, транспортных служб и других сервисов;
- потребители услуг нередко находятся при исполнении профессиональных обязанностей, готовятся к соревнова-

¹⁹ Аносова Т. Г., Танчев Ж. Технологии комфорта : учеб. пособие. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. — С. 15.

²⁰ Назаркина В. А., Владыкина Ю. О., Штейнгольц Б. И. Сервисная деятельность. Практикум : учеб. пособие. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — С. 53–54.

ниям, выступают на соревнованиях (профессиональные спортсмены, тренеры, сопровождающие и т. д.), находят-ся иногда одновременно в роли потребителей и постав-щиков услуг;

- физкультурно-спортивная деятельность связана с обста-новкой соперничества, которая изначально предпола-гает возникновение конфликтных ситуаций, которые могут усиливаться из-за недостаточного уровня обслуживания в местах предоставления услуг;
- большой объем тренировочных нагрузок подразумевает особые требования в обеспечении восстановления и ре-жима отдыха в местах проведения соревнований и сбо-ров (отсутствие шума как в ночное, так и в дневное вре-мя, размеры кроватей, жесткость матрацев и т. п.);
- физкультурно-спортивные мероприятия предъявляют особые требования к источникам водоснабжения для пи-тья и водных процедур;
- организация мероприятий в сфере спорта в некоторых случаях требует исключения дополнительных раздра-жающих психологических факторов, таких как неже-лательные контакты с болельщиками, журналистами и т. д.;
- прочие особенности, связанные с видом спорта, харак-тером мероприятия, возрастом и индивидуальными осо-бенностями участников.

Указанные отличия показывают, что для большей части ус-луг физкультурно-спортивной сферы можно выделить нали-чие дополнительного фактора комфорта, а именно фактора функционального комфорта. Функциональный комфорт — это функциональное состояние человека, занятого трудовым про-цессом, при котором достигнуто соответствие средств и условий труда функциональным возможностям человека и наблюдает-ся его положительное отношение к работе, что обуславливает адекватную мобилизацию психофизиологических процессов,

отдаляет развитие утомления, способствует длительной работоспособности без ущерба для здоровья²¹.

Рассмотрим подробнее сущность и значимость факторов комфорта при оказании услуг в индустрии спорта и активного досуга.

Информационный комфорт предполагает полное и своевременное предоставление информации об услугах, использование широкого спектра каналов информации, информированность персонала предприятия, оказывающего услуги. Обеспечивает возможность потребителя получить информацию об услуге удобным для него способом, позволяет экономить время для получения необходимой информации.

Экономический комфорт предполагает удобство расчетов, наличие скидок при получении услуг, разнообразие систем оплаты и вариантов членства. Обеспечивает мобильность и своевременность оплаты услуг, экономит временные ресурсы потребителей услуг.

Эстетический комфорт предполагает опрятный внешний вид сотрудников, уместный и привлекательный дизайн помещений и территорий, использование современных сертифицированных износостойких экологичных материалов, соблюдение гигиенических требований, оформление помещений при проведении зрелищных мероприятий, яркий и запоминающийся дизайн спортивной формы участников, разработку креативной высокохудожественной рекламы и атрибутики. Эта составляющая комфорта обеспечивает эстетическое удовольствие, способствует формированию эстетического вкуса потребителя, создает позитивное настроение, приятные визуальные и тактильные ощущения от окружающей обстановки.

²¹ Душков Б. А., Королев А. В., Смирнов Б. А. Энциклопедический словарь: Психология труда, управления, инженерная психология и эргономика [Электронный ресурс]. — URL: <https://vocabulary.ru/termin/funkcionalnyi-komfort.html> (дата обращения: 20.09.2019).

Бытовой комфорт предполагает нормальные условия жизнедеятельности, включая оптимальную температуру, влажность воздуха, атмосферное давление, отсутствие посторонних запахов, удобную мебель и другие бытовые удобства. Обеспечивает возможность полноценного восстановления после физических нагрузок, способствует сохранению хорошего самочувствия, позволяет полностью сосредоточиться на задачах потребителей физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Бытовой комфорт предполагает также удобство использования спортивной инфраструктуры и доступность спортивных и массовых мероприятий для зрителей и участников.

Психологический комфорт предполагает создание благоприятной психологической атмосферы, обстановки уважения и гостеприимства. Обеспечивает отсутствие негативных и травмирующих психологических факторов, способных снизить эффективность тренировочного, соревновательного, восстановительного и других видов процессов в индустрии спорта и досуга. Психологический комфорт потребителя во многом определяется этичностью персонала, предоставляющего услуги. При оказании услуг в сфере спорта весь состав работников контактной зоны, то есть непосредственно участвующий в предоставлении услуги, должен обладать соответствующей культурой речи, быть вежливым, доброжелательным, предупредительным и внимательным к нуждам клиента.

Комфорт безопасности предполагает безопасность жизни, здоровья, имущества, экологическую безопасность, информационную безопасность (конфиденциальность информации). Обеспечивает профилактику несчастных случаев, заболеваний и травматизма, стрессовых ситуаций.

Функциональный комфорт предполагает соответствие средств и условий труда функциональным возможностям человека, то есть удобство и эффективность использования специализированных помещений, инвентаря и оборудования при осуществлении физкультурной и спортивной деятельности. При-

меняемое спортивное оборудование и инвентарь должны быть эргономичными, то есть соответствовать гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Обеспечение функционального комфорта содействует наилучшей реализации технологического процесса услуги, способствует достижению поставленных целей, сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Контрольные вопросы и задания к главе 2

1. Приведите примеры критериев, по которым можно классифицировать виды услуг в индустрии спорта и досуга.
2. Предложите собственный критерий классификации спортивных и досуговых услуг, приведите соответствующие примеры.
3. Дайте определение понятию «стандартизация». Расскажите о целях стандартизации. За счет чего предполагается их достижение?
4. В чем проявляется системность в процессе стандартизации?
5. Дайте определение понятию «стандарт на услугу». Какие документы относятся к стандартам на услуги?
6. Как можно оценить объем потребительского рынка в сфере физической культуры и спорта, обоснуйте мнение.
7. Назовите основных производителей услуг в индустрии спорта.
8. Назовите основные факторы комфорта потребителей.
9. Что такое «функциональный комфорт» и в чем его сущность для потребителей спортивных услуг?

Глава 3. Технологии физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

Основными задачами улучшения качества услуг в сфере физической культуры и спорта является совершенствование технологических процессов непосредственного обслуживания клиента и процессов, связанных с выполнением услуги. Оптимизация выполнения всех технологических этапов и операций способна обеспечить высокий уровень комфорта клиента и эффективное использование ресурсов предприятия. Для реализации этих задач необходимо осмыслить процесс обслуживания и представить его как технологию, включающую этапы, операции, приемы и необходимое оборудование и инвентарь.

В данной главе рассматриваются конкретные примеры технологических процессов физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Во всех примерах приведена краткая характеристика услуги, рассмотрена целевая аудитория услуги, отражена потребность, на удовлетворение которой направлена услуга. Для описания технологии использован обобщенный алгоритм основных этапов технологического процесса услуги:

- информирование заказчика об услуге;
- организационная работа с заказчиком, выявление потребительских предпочтений;
- оформление документов на оказание услуг;
- оказание услуги, включающее контроль ее исполнения;
- изучение удовлетворенности потребителей.

3.1. Технология предоставления муниципальной физкультурно-оздоровительной услуги населению по месту жительства

В настоящее время в муниципалитетах РФ проводится физкультурно-оздоровительная работа с населением по месту жительства, которая включает организацию предоставления физкультурно-оздоровительных услуг гражданам, проживающим в данном муниципальном образовании, специалистами физкультурно-спортивных организаций на объектах спорта.

Финансирование расходов на организацию физкультурно-оздоровительной работы по месту жительства граждан осуществляется из муниципального бюджета. Целевая аудитория данного вида услуг: физические лица — жители муниципальных образований разного возраста, желающие заниматься физическими упражнениями и спортом.

Услуга направлена на удовлетворение потребности в поддержании и укреплении здоровья, рекреации и восстановления, а также проведении активного досуга.

Информирование заказчика об услуге

Информирование потребителей о работе осуществляется через интернет-сайт производителя услуги путем размещения информации на информационных стендах в помещении организации, по телефону, при личном посещении.

На указанных ресурсах размещается нормативно-правовая информация, контакты руководства и специалистов, сведения о режиме работы производителя услуги, правила пользования спортивными объектами; перечень услуг, информация о способах обратной связи с потребителем.

Потребитель может получить информацию об услугах по телефону и у администратора при личном посещении.

Организационная работа с заказчиком, выявление потребительских предпочтений

В данном случае на этом этапе имеется ряд особенностей, обусловленных ограниченностью бюджетных средств, выделяемых на физкультурно-оздоровительную работу с населением по месту жительства. Производитель самостоятельно определяет физкультурно-спортивное направление, специализацию занятий (включая возрастные ограничения), их продолжительность, наполняемость групп в зависимости от имеющихся ресурсов и санитарных норм.

Выполнение услуги осуществляется на основе добровольного выбора потребителей.

Услуга выполняется бесплатно, производитель может оказывать услуги сверх установленного муниципального задания на платной основе.

Оформление документов на оказание услуг

Этап предусматривает прием заявления, регистрацию заявления; оформление договора на выполнение услуги.

Потребителю может быть отказано в заключении договора при превышении предельной наполняемости группы, отсутствии необходимого помещения или инвентаря, специалистов и программ по направлениям, рекомендованным учреждением медико-социальной экспертизы (в случае наличия медицинских оснований); медицинские противопоказания.

Если услуга не может быть предоставлена, заявителю направляется уведомление об отказе в зачислении в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию.

Основаниями для отказа в исполнении услуги могут быть признаки токсического и иного опьянения; наличие выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний; нарушение установленных правил поведения

на спортивном объекте; отсутствие спортивной формы и обуви, необходимой для занятий.

Допуском на предоставление услуги является заключение договора с потребителем, выдача пропусков (абонементов).

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Предоставление услуги включает проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан под руководством инструктора по спорту на спортивном объекте.

Производитель услуги со своей стороны:

- обеспечивает потребителей квалифицированными кадрами в области физической культуры и спорта, необходимым спортивным инвентарем и оборудованием;
- осуществляет медицинское сопровождение процесса услуги; обеспечивает доступ к санитарным узлам и душевым;
- предоставляет помещения для переодевания и для получения услуги, соответствующие санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивает уборку зданий и территории, содержание инженерных сетей;
- обеспечивает безопасность.

Услуга предоставляется в течение календарного года, в соответствии с расписанием занятий, графиком и режимом работы каждого спортивного объекта, входящего в состав организации-производителя. Продолжительность занятия физкультурно-спортивной направленности, как правило, от 30 до 90 минут.

Контроль качества исполнения услуги осуществляется, как правило, следующими методами²²:

²² О порядке организации физкультурно-оздоровительной работы по месту жительства граждан городского округа «Город Южно-Сахалинск» (с изменениями на 24 июля 2019 года) [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/441671512> (дата обращения: 12.10.2019).

1) визуальный (проверка состояния объектов (мест) проведения работ (оказания услуг) физкультурно-оздоровительной направленности, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.);

2) аналитический (проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг (проведение работ), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг (проведению работ), проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и др.);

3) измерительный (проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования на объектах (местах) проведения работ (оказания услуг) физкультурно-оздоровительной направленности;

4) экспертный (опрос исполнителей работ (услуг), специалистов по работе с населением по месту жительства о состоянии качества и безопасности работ (услуг), оценка результатов опроса);

5) социологический (опрос или интервьюирование потребителей работ (услуг), оценка результатов опроса).

3.2. Технология услуги по организации тренировочного сбора

Тренировочный сбор — это форма организации спортивной подготовки, которая распространена в большинстве видов спорта, предполагающая совместное пребывание спортсменов, тренеров и других специалистов на специализированной базе в течение определенного периода. В соответствии со стандартами

спортивной подготовки тренировочные сборы в зависимости от возраста, уровня спортсменов, целей сбора разделяют на тренировочные сборы по подготовке к соревнованиям и специальные тренировочные сборы: сборы по общей и специальной подготовке, восстановительные сборы, сборы для комплексного медицинского обследования, сборы в каникулярный период, сборы для просмотра кандидатов для зачисления в профессиональные образовательные организации²³. В теории и практике физического воспитания и спорта традиционно используется обобщенное понятие «учебно-тренировочный сбор» (далее УТС) как кратковременное пребывание спортсменов на спортивной базе для подготовки к конкретным соревнованиям или спортивному сезону в целом.

Сбор является многокомпонентной системой с влиянием большого количества внешних и внутренних факторов, которые должны быть приняты во внимание при подготовке и проведении сбора.

Целевой аудиторией потребителей данной услуги являются спортсмены, тренеры, сопровождающие (руководители, администраторы, медицинские работники и другие причастные специалисты).

Рассматривая организацию и проведение учебно-тренировочного сбора как услугу, можно утверждать, что эта деятельность полностью соответствует определению термина «спортивная услуга», а именно: деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в достижении спортивных результатов²⁴. Следует отметить, тем не менее, что

²³ Приказ «Об утверждении Федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта футбол» (зарегистрировано в Минюсте России от 09 февраля 2018 г., рег. № 49986) [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/2018/Prikaz34ot19012018.pdf> С. 19–20 (дата обращения: 01.10.2019).

²⁴ ГОСТ Р 52024–2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52024-2003> (дата обращения: 20.09.2019).

учебно-тренировочный сбор необходимо рассматривать как комплекс услуг, включающий не только непосредственно учебно-тренировочную деятельность, предоставление спортивной инфраструктуры и инвентаря, информационное обеспечение, досуг, но и услуги питания, проживания, трансфера.

Заказчиками услуги могут выступать физкультурно-спортивные организации, а также физические лица, например, родители или законные представители детей, если спортсменам менее 18 лет.

Производителями данного вида услуг могут быть спортивные школы, центры спортивной подготовки, коммерческие организации, специализирующиеся на деловом туризме, профессиональные спортивные клубы, прочие организации.

В настоящее время к организации учебно-тренировочных сборов в спортивных организациях привлекается значительное количество различных специалистов, что связано с широтой спектра предоставляемых услуг в его рамках. В связи с этим становится очевидным, что организация и проведение сбора требует упорядоченной и согласованной работы всех причастных лиц.

Рассмотрим каждый этап технологического процесса подробнее на примере организации учебно-тренировочного сбора в детско-юношеской спортивной школе (далее — ДЮСШ).

Информирование заказчика об услуге

На первом этапе производитель услуги должен заявить о предоставляемой услуге. Информирование может осуществляться через сайт организации, социальные сети и непосредственно через специалистов, работающих в организации, предоставляющей услугу. Важно указывать телефоны специалистов, которые могут ответить на все возникающие у потенциальных заказчиков вопросы. Информация об уровне организации и проведении учебно-тренировочных сборов также стихийно передается по каналу «из уст в уста», поэтому производитель услуги заин-

тересован в постоянной обратной связи с потребителями, их достоверном информировании. Важно размещать фото и видеоотчеты о проведении сборов прошлого сезона, чтобы новые заказчики могли получить наглядное представление об условиях проведения сборов.

Организационная работа с заказчиком, составление технического задания

Когда заказчик выражает предварительное согласие на участие в учебно-тренировочном сборе, осуществляется выявление требований потребителей услуг по срокам и месту проведения УТС, требований к инфраструктуре, питанию, размещению.

В спортивной школе, как правило, тренер является и организатором УТС, и потребителем услуг в рамках сбора. В связи с этим он играет очень важную роль в организации УТС. Ему необходимо определить цель и задачи сбора, выбрать средства и методы их решения. Тренер готовит план учебно-тренировочных сборов.

Тренер проводит предварительное собрание с родителями или законными представителями детей, на котором объявляет сроки УТС, цели, задачи, состав участников, отвечает на вопросы.

На данном этапе в ДЮСШ назначаются ответственные лица за организацию и проведение УТС, издается соответствующий приказ.

Важным моментом является выбор места для проведения сбора. Решение этого вопроса осуществляется коллегиально, тренером, врачом и руководителями ДЮСШ, которые организуют данный сбор. Возможно привлечение к обсуждению вопроса представителей попечительского совета, родительского комитета.

Лучшим местом для проведения тренировочного сбора считается местность, удаленная от городского шума, промышленных объектов, в непосредственной близости к лесному массиву, водоему. Живописный пейзаж и вид повышает общий тонус спортсменов, их настроение и работоспособность, а также успо-

каивает их нервную систему, что особенно важно при интенсивных тренировочных нагрузках²⁵.

Независимо от того, как осуществляется финансирование сбора, за счет бюджетных субсидий или внебюджетных источников, важным является грамотное оформление технического задания, содержащее необходимые требования к услугам в рамках сбора.

Техническое задание на оказание услуг на организацию и проведение УТС обязательно должно содержать следующие пункты: перечень оказываемых услуг; состав и объем услуг; общие требования к выполнению работ, оказанию услуг; требования к качественным характеристикам работ и услуг; требования соответствия нормативным документам; сроки оказания услуг; порядок выполнения работ, оказания услуг, поставки товаров.

Пример технического задания на организацию учебно-тренировочного сбора детской футбольной команды представлен в прил. 3.

После согласования технического задания осуществляется выбор и согласование с заказчиком места проведения УТС и сметы расходов на организацию и проведение сбора.

На данном этапе заказчику предлагаются варианты мест проведения УТС. На этом этапе желательно рассмотреть подробно все предложенные варианты, оценить их недостатки и преимущества. Из предложенных вариантов выбрать оптимальный, подходящий по всем требованиям.

После обсуждения утверждается место проведения и смета расходов, которая утверждается руководством организации производителя.

²⁵ Обеспечение безопасности и организация восстановительных мероприятий во время проведения тренировочных сборов в летний каникулярный период : методические рекомендации / сост.: Н. Н. Алексеенко; Краснояр. краевой ин-т повыш. квалиф. работников физ. культуры и спорта. — Красноярск, 2016. — С. 19.

Оформление документов на оказание услуг

Данный этап включает оформление заявок на проезд к месту проведения сбора и обратно, проживание, питание, услуги спортивных сооружений.

После подтверждения заявок и броней осуществляется заключение договоров оказания услуг:

- проезд;
- проживание;
- питание.

Заключение договоров страхования с родителями (законными представителями) спортсменов. На этапе оформления документов тренеру-преподавателю необходимо утвердить окончательный список участников УТС, передать его в учебную часть ДЮСШ. (Согласовать с врачом, уточнить, все ли спортсмены полностью готовы).

Инструктор-методист оформляет заявки на проживание, питание и проезд и направляет их в соответствующие организации (исполнителю) для заключения договоров оказания услуг проживания, питания и проезда.

Директор ДЮСШ подписывает договоры и контролирует оплату счетов в бухгалтерии.

Договоры страхования родители оформляют самостоятельно.

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Информационное обеспечение

Через представителя команды осуществляется информирование заказчика о предоставляемых услугах: трансфере, проживании и питании.

Назначается место сбора команды в день отъезда.

Представитель команды получает информацию о трансфере и передает ее тренеру.

Тренер оповещает участников УТС (и родителей) о времени и месте отправления, составляет для спортсменов список необходимых вещей.

Трансфер до места проведения УТС

Предоставление трансфера по маршруту ДЮСШ — место проведения сбора.

Осуществляется наемным перевозчиком, имеющим лицензию на организованную перевозку групп детей.

Сбор на месте отправления лучше назначить за 30–40 минут до отъезда.

Проверить у спортсменов все документы на месте отправки.

Врач комплектует аптечку в дорогу.

Перед выездом тренер проводит инструктаж по технике безопасности во время трансфера, включая правила поведения в местах остановок.

Размещение участников УТС

Размещение осуществляет предприятие, предоставляющее данную услугу, согласно договору на услуги проживания.

Встречу команды проводит представитель администрации, предоставление номеров осуществляется на основе заключенного договора и технического задания.

На этом этапе осуществляется размещение спортсменов по номерам, учитывая пожелания по соседству.

Тренеру необходимо записать номера комнат и состав проживающих по комнатам, назначить время проведения организационного собрания (собраний), на котором тренер озвучивает план УТС, режим дня спортсменов.

Руководитель группы обращает внимание участников сбора на необходимость неукоснительного соблюдения правил проживания в месте размещения.

В то же время, в период сбора, представитель команды вправе требовать от персонала предприятия соблюдения условий договора как по качеству услуг, так и по соблюдению режима тишины во время отдыха спортсменов.

Организация питания участников УТС

Питание осуществляет предприятие питания, согласно договору на услуги питания в соответствии с техническим заданием

(по заранее согласованному с заказчиком меню). Рациональное питание спортсменов — способ повышения их работоспособности и борьбы с утомлением. Нарушение режима питания (низкая или чрезмерно высокая калорийность, неправильный рацион, нарушение режима приема пищи) может послужить причиной ухудшения состояния здоровья, снизить работоспособность и спортивные результаты.

С помощью рационального питания можно повысить работоспособность и выносливость, ускорить восстановление сил после нагрузки. За время этого периода тренировки не должно быть увеличения веса за счет жировых отложений. Должен быть естественный прирост веса у юных спортсменов.

Организация питания осуществляется в соответствии с рационами питания, которые разрабатываются в зависимости от продолжительности цикла тренировочной нагрузки.

Требования к питанию:

- достаточная калорийность;
- качественная калорийность;
- небольшой объем пищи и обеспечение чувства сытости;
- легкая усвояемость;
- правильная кулинарная обработка;
- качественный набор продуктов;
- правильное распределение рациона в течение дня и недели;
- обеспечение тренировочного процесса.

На данном этапе заказчику непосредственно предоставляются спортивные площадки, тренажерные залы, сауны, бассейны, медицинский кабинет, раздевалки, душевые, санузлы и т. д. в соответствии с техническим заданием.

До начала использования инфраструктуры и оборудования тренер обязательно проводит инструктаж участников по технике безопасности, особо обращая внимание на особенности спортивной инфраструктуры, в сравнении с условиями спортивной школы.

Заказчик в лице тренера и сопровождающих осуществляет руководство использованием услугами, обеспечивая правильное использование помещений, оборудования и инвентаря, исключая риски поломки и порчи.

Организация бытового обеспечения

При предоставлении услуг стирки и сушки спортивной формы участникам необходимо ознакомиться с порядком предоставления услуги, неукоснительно соблюдать правила техники безопасности при использовании электрических нагревательных устройств.

Бытовое обеспечение может включать обеспечение питьевой водой, предоставление комнаты для хранения спортивного инвентаря, предоставление комнаты для проведения теоретических занятий.

Организация медицинского сопровождения

Предоставление услуг медицинского кабинета и медикаментов осуществляется в соответствии с техническим заданием. Все участники сбора должны быть проинформированы о месторасположении медицинского кабинета заранее, о режиме его работы. Также руководитель, сопровождающий или тренер должен проинформировать всех участников о порядке обращения за медицинской помощью в случае появления недомогания или травмы.

Организация досуга

Услуга по организации УТС может включать организацию досуговых мероприятий. Досуговыми мероприятиями в рамках УТС могут являться: настольные игры, зрелищные и развлекательные мероприятия, экскурсии.

Досуговые мероприятия способствуют созданию дружелюбной атмосферы в период сбора, снятию физического и психического напряжения. В то же время они не должны противоречить задачам УТС, допускать нарушение режима спортсменов.

Информационное сопровождение УТС

Администратор команды осуществляет фото- и видеосъемку тренировок и досуга (публикует ежедневный отчет для роди-

телей в группе в контакте), после приезда материал с учебно-тренировочных занятий передается в администрацию ДЮСШ.

Информационное сопровождение также включает передачу оперативной информации в спортивную школу в случае возникновения нештатных ситуаций.

Трансфер в обратном направлении

Предоставление трансфера по маршруту — место проведения сбора — ДЮСШ.

Осуществляется наемным перевозчиком, имеющим лицензию на организованную перевозку групп детей.

До отправки тренеру и сопровождающим необходимо проверить сбор спортивного оборудования, инвентаря и экипировки, личных вещей и документов спортсменов.

Врач комплектует аптечку в дорогу.

Перед выездом тренер проводит инструктаж по технике безопасности во время трансфера, включая правила поведения в местах остановок.

Встреча с родителями

Родители встречают спортсменов около ДЮСШ. После прибытия команды тренер лично передает детей родителям (законным представителям). Целесообразно обозначить, насколько выполнены задачи сбора, назначить время тренировки.

Изучение удовлетворенности потребителей

Получение информации от заказчика о качестве предоставления услуг (от тренера и администратора команды) в виде заполненных анкет. После приезда команды исполнитель осуществляет сбор анкет от заказчика (тренеров, администратора, врача), обрабатывает их. Результаты подведения итогов используются в дальнейшем при организации тренировочных сборов.

3.3. Технология услуги по организации корпоративного спортивного мероприятия

Корпоративные физкультурные и спортивные мероприятия становятся все более популярными, являются отличным средством для формирования корпоративной культуры предприятия, пропаганды здорового образа жизни.

Целевая аудитория потребителей данной услуги это сотрудники предприятий и организаций (иногда члены их семей).

Услуга направлена на удовлетворение потребности в двигательной деятельности, совместном активном отдыхе сотрудников предприятий для формирования корпоративной культуры и сплочения коллектива.

Услуги по организации корпоративных спортивных мероприятий предприятиям и организациям предоставляют на коммерческой основе различные физкультурно-спортивные организации, санаторные комплексы, загородные базы отдыха и лагеря, используя имеющиеся у них кадры и спортивную инфраструктуру. Иногда данный вид услуг предоставляют специализированные отделы самих предприятий заказчиков (отделы по персоналу, социальной политике, профсоюзные организации, отделы по спорту и т. п.), привлекая необходимые ресурсы в сторонних спортивных организациях. Наблюдается выход на рынок специализированных event-фирм, организующих спортивные мероприятия для корпоративных клиентов.

Корпоративные спортивные мероприятия могут включать в себя не только непосредственно спортивные соревнования, но и культурно-развлекательную программу для участников и зрителей.

Информирование заказчика об услуге

Самыми распространенными каналами для рекламы услуг и информирования потребителей являются в настоящее время

интернет-ресурсы: сайт предприятия производителя, социальные сети, такие как группа Вконтакте, instagram, Facebook. Продвижение услуг может осуществляться и другими способами: распространение информации на бумажных носителях, буклетах, флаерах во время проведения тематических массовых мероприятий, выставок, соревнований. Не исключаются личные контакты и презентации как способ информирования потребителя. После получения потенциальным заказчиком информации и проявлении его заинтересованности в форме предварительной заявки, устного или письменного обращения проходит переход ко второму этапу технологического процесса.

Организационная работа с заказчиком, составление технического задания

На данном этапе происходит выявление потребностей, возможностей и предпочтений заказчика. В рамках переговоров с заказчиком выявляются следующие основные позиции, на которые необходимо обратить внимание организаторам:

1) Цель и концепция мероприятия.

Например: активный досуг работников предприятия в форме спортивного соревнования, включающий также культурно-развлекательную программу.

2) Целевая аудитория мероприятия.

Например: сотрудники предприятия в возрасте от 20 до 65 лет.

3) Предполагаемое количество и состав участников мероприятия.

Например: 140 человек.

4) Рекомендуемая продолжительность мероприятия.

Например: 1 день, 4—7 часов с перерывами на обед.

5) Период, сезон проведения.

6) Пожелания заказчика по видам программы. Например: соревнования по волейболу, футболу, перетягиванию каната, дартсу; анимационная программа для всех участников мероприятия, включая зрителей.

7) Дополнительные требования: например, перерывы на обед, организация VIP-зоны, соревновательная деятельность, поощрение участников и т. п.

8) Бюджет мероприятия: сумма, выделенная заказчиком.

9) Место проведения: указание конкретного объекта спорта.

По результатам выявленных предпочтений составляется техническое задание на оказание услуг по организации и проведению корпоративного спортивного мероприятия, включающего наименование услуги, состав, описание, объем услуг, требования к услугам, результат оказанных услуг.

Услуга по организации корпоративного спортивного мероприятия, как правило, включает:

- определение места проведения мероприятия;
- разработку сценария и программы мероприятия, положения о проведении соревнований;
- подготовку и оформление площадки проведения мероприятия;
- разработку дизайна и изготовление атрибутики;
- организацию работы персонала;
- техническое обеспечение мероприятия;
- медицинское сопровождение мероприятия;
- обеспечение безопасности участников мероприятия;
- проведение церемонии открытия и закрытия;
- подготовку и проведение соревнований;
- подготовку и проведение культурно-развлекательных мероприятий;
- организацию питания для участников мероприятия;
- фото- и видеосъемку, обработку и предоставление фото- и видеоматериалов заказчику;
- организацию доставки участников к месту проведения мероприятия и обратно;
- подготовку отчетной документации.

В техническом задании указываются сроки (дата) проведения мероприятия, продолжительность мероприятия, количество гостей и участников.

Требования к месту проведения мероприятия должны оговаривать: природный ландшафт, наличие парковки, необходимую спортивную инфраструктуру с указанием размеров площадок и количества мест для зрителей; наличие пункта питания, площадки для проведения открытия и закрытия, оборудования и инвентаря на месте; гардероб, туалеты, места для отдыха и другое.

Оформление площадки проведения спортивного мероприятия включает разработку эскизов и дизайн-макетов декораций для оформления площадки, размещение объектов декора, а также размещение навигационных указателей.

Изготовление информационной и сувенирной продукции в зависимости от пожеланий заказчика может включать разработку дизайна макета пригласительных билетов, эмблемы мероприятия, формы для каждой спортивной команды, обеспечение призов победителям, изготовление памятных сувениров для всех участников мероприятия.

Для проведения корпоративного мероприятия могут привлекаться: ведущий, ди-джей, фотограф, видеооператор, врач, аниматоры, грузчики, работники гардероба и уборщицы, а также волонтеры для выполнения дополнительных работ.

Помимо спортивных площадок и спортивного оборудования, расположенных в месте проведения соревнования, могут оговариваться дополнительные условия по предоставлению спортивного оборудования и инвентаря, звукового и светового оборудования. Оговариваются работы по монтажу и демонтажу, разгрузке и погрузке.

Потребитель выражает предпочтения по содержанию церемоний: приветствие, выступление гостей, концертные номера, награждение и т. д.

В требованиях к проведению соревнований должны содержаться: виды соревнований, примерное количество участников, их возраст, желаемое время проведения соревнований.

Организация питания для участников оговаривает ассортимент блюд, условия питания.

Обязательным пунктом задания должны быть требования безопасности оказания услуг. Они предусматривают: дежурство медицинского работника в течение всего мероприятия, обеспечение соблюдения техники безопасности, обеспечение качества продуктов питания, используемых при приготовлении заказанных блюд; соответствие условий приготовления блюд всем санитарным нормам и правилам, установленным действующим законодательством РФ; наличие у лиц, привлеченных к приготовлению блюд, соответствующей профессиональной квалификации и разрешительной документации в соответствии с законодательством.

Техническое задание должно содержать требования к приемке услуг, такие как срок предоставления акта сдачи-приемки услуг, отчета об оказанных услугах.

Заключение договора на оказание услуг

Заключение договора на оказание услуги по организации и проведению корпоративного спортивного мероприятия осуществляется после утверждения сметы затрат на организацию и проведение мероприятия.

Смета затрат — полная сводка затрат на производство продукции, выполнение работ, услуг, реализацию проекта.

Смета затрат на организацию и проведение корпоративного спортивного мероприятия, как правило, включает следующие пункты:

- Аренда помещений, оборудования
- Разработка сценария, положения, программы
- Судейство соревнований
- Культурно-развлекательная программа

- Обеспечение безопасности
- Медицинское сопровождение
- Организация питания
- Транспортные услуги
- Услуги ведущего
- Музыкальное сопровождение
- Изготовление печатной продукции
- Изготовление наградной атрибутики, сувенирной продукции
- Фото- и видеосъемка, монтаж
- Оформление площадки (шары, цветы и др.)
- Вознаграждение организаторов.

На этом этапе необходимо изучить рынок поставщиков услуг и персонала и выполнить обоснование цены на каждый вид услуг, если мероприятие проводится впервые, либо воспользоваться имеющейся базой данных поставщиков и необходимых сотрудников. Обязательно предварительное согласование возможностей поставщиков и привлечения того или иного специалиста и подготовка запасного варианта.

Когда смета рассмотрена и утверждена заказчиком, исполнитель готовит к подписанию договор на оказание услуги.

В договоре обязательно указывается место и дата заключения договора, точные данные об исполнителе (название юридического лица, соответствующее уставным документам, название должности руководителя предприятия исполнителя, его фамилия, имя, отчество) и сведения о заказчике (название юридического лица либо физического лица). В разделе «Предмет договора» необходимо указать вид услуги (услуга по организации и проведению корпоративного спортивного мероприятия), дату и место проведения мероприятия, отдельным пунктом указать, что полный перечень услуг содержится в приложении, которое является частью договора. В разделе «Порядок и условия исполнения договора» необходимо отразить, какую финансовую и ресурсную нагрузку несет исполнитель, отразить право испол-

нителя привлекать к выполнению услуги третьих лиц. Также договор должен содержать раздел «Права и обязанности сторон», где описывается порядок взаимоотношений исполнителя и заказчика в части предоставления информации, контроля хода исполнения услуги и качества работы, отказов от выполнения обязательств и возмещения убытков. В договоре обязательно присутствует раздел «Цена договора», в котором отражается, что включает в себя цена договора (например, компенсацию затрат исполнителя и вознаграждение), может указываться сумма либо оговариваться соответствие цены смете расходов, утвержденной заказчиком ранее. В данном разделе желательно отразить действия сторон при возрастании стоимости товаров и услуг, предоставляемых третьими лицами. Здесь же содержится порядок расчетов между сторонами, размер аванса в процентах от суммы договора, срок выплаты аванса и остатка. Раздел «Ответственность исполнителя», как правило, содержит сведения об ответственности за ненадлежащее качество материалов, оборудования и услуг, предоставленных привлеченными организациями. В заключительных положениях содержится срок вступления в силу действия договора, количество экземпляров и указывается, что стороны руководствуются действующим законодательством по всем вопросам, не отраженным в договоре. Далее следуют реквизиты и подписи сторон. Приложение к договору содержит перечень и стоимость услуг, оплата которых необходима для организации мероприятия.

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Непосредственная организация и проведение мероприятия включает следующие основные этапы.

1. Разработка и утверждение плана подготовки и проведения мероприятия

План подготовки и проведения мероприятия — это официальный документ с указанием наименований работ, сроков выполнения, ответственных лиц. План утверждается руково-

дителем предприятия производителя услуги (председателем оргкомитета) и может предоставляться заказчику по его требованию.

2. Разработка и утверждение программы мероприятия

На основании требований технического задания разрабатывается программа мероприятия, включая программу соревнований по всем запланированным видам спорта, а также культурно-развлекательных мероприятий и церемоний с указанием времени и мест их проведения.

3. *Разработка и утверждение Положения* о проведении спортивного мероприятия — документа, регламентирующего условия его проведения. Положением руководствуются организаторы мероприятия, участники и судьи. Оргкомитет мероприятия, включающий представителя заказчика, ответственного исполнителя услуги, разрабатывает проект Положения о его проведении, которое, как правило, включает следующие основные разделы:

1) «Общие положения», где указываются название, концепция, цели и задачи мероприятия.

2) «Место и сроки проведения мероприятия». Данный раздел содержит сведения о месте и сроках проведения мероприятия с учетом дней приезда и отъезда участников.

3) «Организаторы мероприятия». В данном разделе указываются юридические лица, осуществляющие общее руководство организацией мероприятия, и организации (лица) непосредственно руководящие проведением мероприятия, а также права и обязанности организаторов.

4) «Требования к участникам мероприятия и условия их допуска». Раздел регламентирует статус участника (возраст, принадлежность к организации, населенному пункту, стране); количество видов для каждого участника, требования к спортивной форме и т. д.

5) «Программа мероприятия» содержит информацию о системе проведения соревновательной программы, перечень ви-

дов программы с указанием даты, времени, места проведения, указывается также время проведения совещаний с представителями команд, время открытия и закрытия соревнований. Допускается указывать в Положении только перечень основных видов программы, а подробную программу с указанием сроков и мест проведения издавать отдельным документом.

6) «Условия подведения итогов» оговаривают порядок определения победителей (личном и/или командном первенстве), порядок приема заявок на участие.

7) «Награждение победителей и призеров». В данном разделе оговариваются виды наград для каждого победителя и призера соревнований, в личном и командном зачете, а также вручение памятных призов остальным участникам мероприятия; система проведения соревнований; обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятия.

8) «Условия финансирования» оговаривают какие расходы несут организаторы мероприятия, а какие сами участники.

9) «Обеспечение безопасности участников и зрителей». Раздел содержит ссылки на нормативные документы федерального и регионального уровня, содержащие требования обеспечения безопасности и медицинского обеспечения, ключевыми из которых являются: Правила обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 апреля 2014 г. N 353 и Приказ Минздрава России от 01.03.2016 N 134 н «О Порядке организации медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне».

10) «Страхование участников», участие в соревнованиях возможно только при наличии полиса (оригинал) страхования жизни и здоровья от несчастных случаев, которое должно фиксироваться при допуске на каждого участника соревнований.

11) «Условия подачи заявок» оговаривают набор документов, необходимых участнику для допуска к соревнованиям в рамках мероприятия. В приложении к Положению может размещаться образец формы заявки на соревнования.

Положение о соревнованиях утверждается исполнителем (организаторами) и заказчиком. Пример Положения о проведении корпоративного спортивного мероприятия размещен в прил. 4.

4. Осмотр площадки мероприятия на месте

На этом этапе представителю производителя необходимо лично убедиться в готовности места проведения мероприятия. Совместно с собственником спортивного объекта нужно определить периметр доступа участников в помещения спортивного объекта и других площадок на месте проведения мероприятия. Ответственный представитель должен провести тщательный осмотр мест проведения мероприятия, замеры площадок и мест установки оборудования, информационных баннеров и табличек.

5. Разработка дизайна логотипов, атрибутики

Согласование с дизайнером дизайна логотипа: подбор шрифтов, цветов; макета логотипа, проектов информационных баннеров и табличек.

После согласования с заказчиком макеты дизайнера передаются в полиграфическую компанию с указанием нужных размеров. Согласовывается цена и сроки изготовления продукции.

6. Заключение договоров с поставщиками и подбор персонала

В соответствии с утвержденной сметой проводится окончательный выбор поставщиков услуг аренды спортивного объекта, средств размещения участников (при необходимости), услуг по судейству соревнований, организации питания, предоставления транспорта, полиграфических и других услуг.

Осуществляется заключение договоров с поставщиками и смежными организациями:

- федерациями по видам спорта на услуги судейства соревнований,
- собственником спортивного сооружения,
- предприятиями питания, гостеприимства,
- полиграфическими и дизайнерскими фирмами,
- поставщиками инвентаря и атрибутики,
- транспортными компаниями,
- частными охранными предприятиями,
- медицинскими организациями (либо специалистами).
- другими специалистами (ведущим; фотографом; звукорежиссером и др.)

7. Корректировка и окончательное утверждение сценарного плана

Сценарный план утверждается оргкомитетом и включает в себя основные блоки программы с учетом технических пауз и форсмажоров.

8. Подготовка места проведения мероприятия

Не менее чем за сутки до начала мероприятия организаторы начинают работу на площадке:

- проверяют наличие необходимого оборудования и инвентаря, указателей, табличек;
- проводят инструктаж персонала и волонтеров;
- инструктируют ведущего, звукорежиссера, фотографа исходя из особенностей работы на мероприятии;
- обеспечивают работу технического персонала по подготовке спортивной площадки;
- готовят наградную атрибутику;
- решают иные организационные вопросы.

9. Проведение мероприятия

В день мероприятия организаторы прибывают на место как можно раньше и еще раз проверяют готовность площадки, прибытие представителей предприятий поставщиков, готовность персонала. Контролируют доставку и встречу участников, за-

тем осуществляют контроль выполнения сценарного плана, выполняют оперативное управление на месте, решают возникающие проблемы.

10. Уборка места проведения, демонтаж оборудования

По окончании мероприятия, отъезда участников осуществляется работа по уборке территории, демонтажа и вывоза оборудования. Представитель собственника площадок мероприятия оценивает состояние и принимает площадки и прилегающую территорию. В случае выявленных недостатков они могут быть устранены на месте; в случае порчи оборудования или помещений принимается решение о порядке устранения причиненного ущерба. Обычно порядок решения таких вопросов оговаривается в договоре аренды.

11. Подготовка отчетной документации

В соответствии с техническим заданием исполнитель готовит отчетную документацию. После сдачи судейских отчетов о проведении спортивных соревнований, фото- и видеоотчетов подписывается акт приемки сдачи работ, услуг.

Изучение удовлетворенности потребителей

Удовлетворенность потребителей в данном случае может быть оценена в виде интервьюирования представителя заказчика, мониторинга социальных сетей, где участники оставляют свои мнения о прошедшем мероприятии, организации анкетирования участников.

3.4. Технология услуги центра тестирования комплекса «Готов к труду и обороне»

Целевая аудитория потребителей данной услуги — физические лица, желающие пройти тестирование ВФСК ГТО по видам испытаний (тестов) для определения уровня развития физи-

ческих качеств и прикладных двигательных умений и навыков, с последующим получением знаков отличия ВФСК ГТО.

Услуга направлена на удовлетворение потребности населения в двигательной активности, физическом развитии, самопознании, самосовершенствовании, соревновании.

Производителями услуги являются центры тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) комплекса (далее — центр тестирования).

Организация и проведение тестирования населения по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) (далее — комплекс) осуществляется в соответствии с Порядком организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО), утвержденным Приказом Минспорта РФ²⁶.

Информирование потребителей услуги

Информирование потребителей услуги тестирования является частью информационно-просветительской и пропагандистской деятельности организаций, осуществляющих реализацию комплекса ГТО в РФ. В эту деятельность вовлекаются известные спортсмены, телеведущие, политические деятели, известные артисты, общественные деятели, представители средств массовой информации, которым присваивается статус «Послы — ГТО». Информирование осуществляется также в рамках массовых акций по пропаганде комплекса ГТО, таких как фестивали ВФСК ГТО, спортивные форумы, декады спорта

²⁶ Приказ «Об утверждении порядка организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» от 28 января 2016 г. № 54 (зарегистрировано в Минюсте России рег. № 41328 от 4 марта 2016 г.) [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/documents/normative-acts/28204/> (дата обращения: 19.10.2019).

и здоровья, «дни ГТО» и т. п. План таких мероприятий ежегодно утверждается заинтересованными федеральными министерствами: Министерством спорта, Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций, Министерством науки и высшего образования, Министерством здравоохранения и Министерством просвещения²⁷.

Главным информационным ресурсом по информированию населения является специально созданный официальный интернет-портал комплекса, на котором размещается значительный объем информации, включая: видеоролики, показывающие, как правильно выполнять контрольные упражнения (тесты), нормативы комплекса для всех категорий населения по возрастам, нормативные документы, медиagalерею, контактные данные региональных представительств, на портале предусмотрена функция «вопрос-ответ» и создание личного кабинета и онлайн консультация²⁸.

Масштабным информационным ресурсом является также официальный сайт Минспорта РФ, на котором имеется раздел, посвященный комплексу, где содержатся: нормативные акты, методические рекомендации, статистическая информация, информация о крупных мероприятиях, материалы по пропаганде комплекса, приказы о награждении знаками отличия²⁹.

²⁷ План мероприятий, направленных на организацию массовых пропагандистских акций по продвижению Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) на 2019 г. [Электронный ресурс]. — URL: https://www.minsport.gov.ru/2019/doc/Plan_meropriiatiimassovix-propogand-GTO2019.pdf 19.10.2019) (дата обращения: 19.10.2019).

²⁸ Официальный интернет-портал Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.gto.ru/> (дата обращения: 19.10.2019).

²⁹ Официальный сайт Министерства спорта Российской Федерации. «Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс «Готов к труду и обороне» [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/sport/physical-culture/fiz-ra-park/4384/> (дата обращения: 19.10.2019).

Помимо информационных интернет-ресурсов и промоакций, информирование потребителей осуществляется руководителями физического воспитания и педагогами физической культуры образовательных организаций, сотрудниками предприятий и организаций, ответственными за спортивно-массовую и оздоровительную работу.

Организационная работа с потребителем

Регистрация потребителей услуги

Регистрация потребителей услуги тестирования осуществляется на Всероссийском портале комплекса ГТО. Желаящие пройти тестирование делают это самостоятельно.

При регистрации создается личный кабинет участника, в котором указываются:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- пол;
- дата рождения;
- адрес места жительства;
- адрес электронной почты, мобильный телефон;
- информация об образовании и (или) трудоустройстве (место работы);
- спортивное звание (при наличии);
- почетное спортивное звание (при наличии);
- спортивный разряд с указанием вида спорта, но не ниже «второго юношеского спортивного разряда» (при наличии).

Загружается личная фотография в электронном виде в формате «jpeg» с соотношением сторон 3×4 на светлом фоне.

При регистрации на портале участник принимает условия пользовательского соглашения, представленного на портале, тем самым давая согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Допускается регистрация участника при личном обращении в центр тестирования. Регистрация в этом случае осуществ-

вляется при содействии сотрудника центра тестирования при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для лиц, не достигших четырнадцати лет, — свидетельства о рождении либо его копии).

Регистрация завершается присвоением участнику уникального идентификационного номера (далее — УИН), состоящего из 11 цифр:

- первые 2 цифры указывают на календарный год регистрации;
- вторые 2 цифры — цифровое обозначение субъекта Российской Федерации для определения места регистрации участника;
- следующие 7 цифр — порядковый номер участника.

После регистрации участник:

- выбирает центр тестирования из предложенного списка на портале;
- направляет в выбранный центр тестирования заявку на прохождение тестирования³⁰. Могут приниматься коллективные заявки.

Оформление документов на оказание услуг

Центр тестирования принимает заявки и формирует единый список участников.

График проведения тестирования с указанием места тестирования составляется центром тестирования и размещается на портале.

Условиями допуска участника к прохождению тестирования являются:

³⁰ Приказ «Об утверждении порядка организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» от 28 января 2016 г. № 54 (зарегистрировано в Минюсте России, рег. № 41328 от 4 марта 2016 г.) [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.minsport.gov.ru/documents/normative-acts/28204/> (дата обращения: 19.10.2019).

- наличие заявки на прохождение тестирования;
- правильность заполнения персональных данных участника, указанных при регистрации на портале;
- соответствие фотографии участника, загруженной при регистрации;
- предъявление документа, удостоверяющего личность (для лиц, не достигших четырнадцати лет, — свидетельства о рождении, либо его копии);
- предъявление медицинского заключения о допуске к занятиям физической культурой и спортом (в том числе и массовым спортом), спортивным соревнованиям (далее — медицинское заключение), выданного по результатам медицинского осмотра (обследования), проведенного в соответствии с Положением об организации медицинского осмотра (обследования) лиц, занимающихся физической культурой и массовыми видами спорта, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613 н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий» (зарегистрирован Минюстом России 14.09.2010, регистрационный № 18428) (при направлении коллективной заявки от образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего образования, образовательные программы основного общего образования, образовательные программы среднего общего образования, в которой указана информация об отнесении обучающегося к основной медицинской группе для занятий физической культурой в соответствии с приказом Минздрава России от 21.12.2012 № 1346 н «О порядке прохождения несовершеннолетними медицинских осмотров, в том числе при поступлении в образовательные учреждения и в период их обучения в них» (зарегистрирован Минюстом России

02.04.2013, регистрационный № 27961) медицинское заключение для допуска к выполнению нормативов комплекса не требуется);

- согласие законного представителя несовершеннолетнего участника на прохождение тестирования.

Участник не допускается к прохождению тестирования в следующих случаях:

- несоблюдения условий, указанных в пункте 11 порядка;
- ухудшения его физического состояния до начала тестирования.

Для прохождения участником очередного тестирования в заявке указываются только фамилия, имя, отчество (при наличии), УИН и выбранные для выполнения испытания (тесты).

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Тестирование осуществляется по видам испытаний (тестов), позволяющим определить уровень развития физических качеств и прикладных двигательных умений и навыков в соответствии с половыми и возрастными особенностями развития человека.

В целях реализации участниками своих физических возможностей тестирование по выполнению нормативов испытаний (тестов) проводится в последовательности, установленной пунктом 18 порядка.

Для подготовки к выполнению каждого испытания (теста) участники выполняют физические упражнения под руководством специалиста в области физической культуры и спорта или самостоятельно.

Проведение тестирования начинается с наименее энергозатратных испытаний (тестов), при этом участникам между выполнением нормативов испытаний (тестов) предоставляется время на отдых для восстановления функциональных возможностей организма.

Тестирование, позволяющее определить уровень развития физических качеств и прикладных двигательных умений и на-

выков, осуществляется в следующей последовательности испытаний (тестов) для оценки:

- гибкости;
- координационных способностей;
- силы;
- скоростных возможностей;
- скоростно-силовых возможностей;
- прикладных навыков;
- выносливости.

Соблюдение участниками последовательности выполнения тестирования, техники выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса фиксируется спортивным судьей.

Результаты тестирования каждого участника заносятся спортивным судьей в протокол выполнения государственных требований по виду испытания (теста) (далее — протокол). Протокол подписывается спортивным судьей.

После тестирования по каждому испытанию (тесту) участникам сообщаются их результаты.

В протоколе указываются:

- номер и дата составления;
- наименование субъекта Российской Федерации, муниципального образования, в котором проводилось тестирование;
- дата проведения тестирования;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) участника;
- УИН;
- дата рождения;
- пол;
- основное место учебы, работы (при наличии);
- степень структуры комплекса и возрастная группа;
- вид испытания (теста);
- результат выполнения испытания (теста);
- выполнение норматива комплекса;
- нагрудный номер участника (при наличии);

- спортивное звание (при наличии);
- почетное спортивное звание (при наличии);
- спортивный разряд с указанием вида спорта, но не ниже «второго юношеского спортивного разряда» (при наличии);
- подпись спортивного судьи.

Оценка выполнения участником нормативов испытаний (тестов) комплекса осуществляется по полученным результатам тестирования, при выполнении всех испытаний (тестов), предусмотренных государственными требованиями комплекса по соответствующим ступеням (возрастной группе) комплекса.

Присвоение участникам спортивных разрядов по спортивным дисциплинам видов спорта, включенным в комплекс, осуществляется в соответствии с требованиями Единой всероссийской спортивной классификации.

В целях сбора и учета данных, представления к награждению знаками отличия комплекса участников, выполнивших нормативы, центр тестирования вносит данные о выполнении нормативов в электронную базу данных, относящихся к реализации комплекса.

Согласно части 5 статьи 31.2 Федерального закона от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» центр тестирования представляет участников, выполнивших нормативы испытаний (тестов) комплекса, к награждению знаком отличия комплекса.

Устанавливаются следующие отчетные периоды выполнения участниками нормативов испытаний (тестов) комплекса:

- с 1 июля текущего года по 30 июня последующего года для участников, обучающихся в образовательных организациях и входящих в возрастные группы, включенные с первой по шестую ступень государственных требований комплекса;
- с 1 января по 31 декабря текущего года для участников возрастных групп, включенных с шестой по одиннадцатую ступень государственных требований комплекса.

В случае, если участник не выполнил нормативы комплекса, он имеет право пройти повторное тестирование, график которого определяется центром тестирования и размещается на портале в срок, определяемый центром тестирования, но не ранее чем через две недели со дня совершения первой попытки выполнения нормативов и не более трех раз в отчетный период для соответствующего знака отличия.

Центр тестирования обеспечивает условия для организации оказания медицинской помощи при проведении тестирования.

Изучение удовлетворенности потребителей

Удовлетворенность потребителей услуги тестирования может оцениваться с помощью анализа отзывов потребителей услуги в социальных сетях и других общественных пространствах, обращений участников на Всероссийском портале комплекса ГТО, обсуждения мнений представителей предприятий и организаций, осуществляющих подготовку участников к тестированию, контролирующих прохождение тестирования на различных форумах и конференциях по реализации комплекса ГТО.

Контрольные вопросы и задания к главе 3

1. Проанализируйте отличия целевых аудиторий потребителей спортивных услуг, рассмотренных в данной главе.
2. Назовите основные каналы информирования потребителей в сфере физической культуры и спорта?
3. Какова основная функция технического задания?
4. Какая (какие) из описанных услуг не предусматривает составления технического задания совместно с потребителем?
5. Какие услуги включает в себя комплексная услуга по организации и проведению учебно-тренировочного сбора?

6. Каким образом осуществляется контроль выполнения услуги по организации корпоративного спортивного мероприятия?
7. В чем особенности оформления документов для производства услуги центра тестирования комплекса ГТО?
8. Какими способами осуществляется оценка удовлетворенности потребителей услуг, рассмотренных в данной главе?
9. Опишите технологический процесс оказания услуги по приведенному алгоритму для любой физкультурно-оздоровительной или спортивной услуги.

Глава 4. Технологии услуг активного досуга

4.1. Технология услуги проката спортивного инвентаря в городской парковой зоне

Парковые зоны — это значимые локации для жителей как малых, так и крупных городов. Парки являются внутригородской территорией, сочетающей в себе элементы природного ландшафта и архитектурного комплекса.

Одно из предназначений парков — это организация активного отдыха населения, занятий физкультурой и спортом с целью физического развития и оздоровления.

Парки с услугами активного отдыха рассчитаны на все-сезонное функционирование и могут охватывать различные виды активного отдыха. Они могут включать в себя спортивные площадки для занятий на открытом воздухе, пункты хранения и проката спортивного инвентаря, различные трассы: беговые, лыжные, велосипедные и т. д.

Интерес для посетителей парка представляют пункты проката спортивного инвентаря. Пункты проката спортивного инвентаря в парковых зонах в летнее время года, как правило, предоставляют посетителям следующий инвентарь:

- велосипеды (прогулочные) для взрослых и детей,
- вамокаты для взрослых и детей,
- беговелы для детей,
- роликовые коньки,

- скейтборды,
- палки для скандинавской ходьбы для взрослых,
- защитную экипировку: шлемы, наколенники, налокотники.

В зимнее время года парки могут предоставлять комплекты лыжного инвентаря.

Спортивный инвентарь — это достаточно дорогостоящее имущество пункта проката. Поэтому исполнитель услуги проката должен самостоятельно определить такие условия, которые заставят потребителя вернуть имущество по окончании срока аренды, то есть минимизировать риски, связанные с утратой инвентаря.

Важно предусмотреть и организацию ремонта транспортных средств. Некоторые аспекты ремонта могут возлагаться на сотрудника пункта проката, который будет заниматься выдачей оборудования. Это должно быть прописано в его основных обязанностях, перечисленных в трудовом договоре. Более сложный ремонт должен происходить в компаниях-подрядчиках, с которыми заключается отдельный договор на обслуживание техники.

Для лыж, велосипедов, самокатов и других средств передвижения необходимо асфальтовое покрытие. Главные требования — достаточная ширина, читаемая разметка и отсутствие дефектов.

Разметка необходима для того, чтобы отделить велодорожку от тропы общего пользования. Соблюдение правил разметки позволит передвигаться по парку безопасно.

Целевая аудитория услуги — люди разного возраста. Услуга проката направлена на удовлетворение потребности потребителя в активном досуге на свежем воздухе с использованием спортивного инвентаря.

Информирование заказчика об услуге

Городские парки, как правило, являются муниципальной собственностью, поэтому для информирования потребителей логично использовать городские информационные ресурсы, региональные средства массовой информации. Средством

привлечения потребителей в парк могут быть телевизионные сюжеты о деятельности парка и его посетителей. Может быть использована наружная реклама, растяжки, рекламные щиты. Современные средства интернет-продвижения с помощью социальных сетей также способны привлечь посетителей в парк.

Центральные парки в крупных российских городах имеют собственные официальные сайты, где размещается вся необходимая информация для посетителей парка, включая перечень услуг, правила пользования услугами, прейскурант на услуги, также здесь посетители могут получить представление о парке, просмотрев фото- и видеоматериалы.

Информационные стенды парка должны содержать информацию о режиме работы парка, пункта проката, касс парка. Здесь же размещаются правила безопасности при использовании спортивного инвентаря, порядок предоставления услуги проката, прейскурант цен.

Организационная работа с заказчиком, выявление потребительских предпочтений

Консультационная помощь по вопросам предоставления услуги проката осуществляется специалистами администрации парка. Информация предоставляется:

- о перечне инвентаря и средств индивидуальной защиты, используемых при предоставлении услуги;
- о графике работы учреждения;
- о порядке предоставления услуги проката;
- о прейскуранте цен услуги проката и порядке ее оплаты.

Консультации должны осуществляться как по телефону, так и при непосредственном контакте с посетителями парка.

Оформление документов на оказание услуг

Воспользоваться услугой проката могут лица старше 14 лет. Услуга проката спортивного инвентаря оформляется путем подписания потребителем заключения договора проката.

Для оформления документов на прокат потребитель обращается в кассу парка, предъявив один из документов, удостоверяющих личность. Реквизиты документа заказчика отражаются в договоре на прокат спортивного инвентаря. Оформление договора на предоставление услуги осуществляется в двух экземплярах. Далее осуществляется выполнение потребителем оплаты и выдача кассового чека. В соответствии с правилами пользования прокатом потребитель за использование инвентаря вносит в кассу залоговую сумму в размере средней стоимости предоставляемого в аренду инвентаря, потребителю выдается расписка (квитанция и т. п.).

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

На основании чека, выданного потребителю в кассе парка, осуществляется подбор и выдача инвентаря. Потребитель сообщает сотруднику пункта проката свои параметры (рост, вес и др.), после чего сотрудник пункта проката подбирает соответствующий инвентарь, передает его потребителю. Потребитель услуги обязательно должен проверить комплектность и исправность инвентаря. Далее сотрудник пункта проката вносит наименование, номера и срок проката в документы на прокат, после чего передает их на подпись потребителю и подписывает сам.

Окончательная передача инвентаря осуществляется после проведения инструктажа по технике безопасности и информирования потребителя о правилах пользования спортивным инвентарем, о его технических особенностях. Сотрудник проката должен ответить на все вопросы потребителя.

При возврате инвентаря продавец услуги осматривает инвентарь. При отсутствии поломок и повреждений возвращает покупателю залоговую сумму. При невозвращении или неисправности инвентаря продавец действует в соответствии с условиями договора.

Парковые зоны являются муниципальной собственностью, организация услуг на территории парков является зоной ответ-

ственности муниципальных организаций и контроль качества предоставляемых услуг осуществляется ими.

Изучение удовлетворенности потребителей

Изучение удовлетворенности посетителей парков возможно путем проведения социологических опросов целевой аудитории. Опросы могут проводиться с помощью онлайн-анкетирования на сайте администрации города, сайте парка, других интернет-сервисах. Отзывы потребителей услуг парков можно найти на городских тематических интернет-сайтах, таких как «Отдых с детьми», «Афиша», и т. п. Кроме этого, посетители охотно делятся впечатлениями о посещении парков в социальных сетях, которые также позволят проанализировать достоинства и недостатки в работе сервисов парка.

4.2. Технология услуги массовых катаний на коньках

Массовые катания на коньках — услуга для проведения активного досуга граждан на ледовой площадке.

Услуги массового катания на коньках оказываются на открытых и закрытых ледовых площадках, находящихся в спортивных комплексах, городских парковых зонах, торговых комплексах и на других приспособленных территориях.

В теории и практике физической культуры и спорта используются термины «каток» и «ледовая арена». Каток — это ровная поверхность из натурального или искусственного льда установленных размеров для спортивных мероприятий по ледовым видам спорта³¹.

³¹ СП 332.1325800.2017. Спортивные сооружения. Правила проектирования <http://docs.cntd.ru/document/1200104658> [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/556793895> (дата обращения: 19.10.2019).

Ледовая арена — это зрелищный объект спорта крытого типа, в основе которого лежит площадка с искусственным льдом для занятий ледовыми видами спорта, с возможностью трансформации для проведения мероприятий по различным видам спорта, в том числе не ледовым³².

Целевая аудитория услуги это люди разного возраста и социального статуса с различным уровнем физической подготовленности.

Услуга направлена на удовлетворение потребности в двигательной активности, проведении активного досуга, семейного досуга, общении.

Информирование заказчика об услуге

Информация для потребителей об услугах массового катания размещается на сайтах предприятий производителей, информационных стендах предприятий и учреждений, а также по телефонам административного персонала, номер которого указывается на сайте и информационных стендах.

Организационная работа с заказчиком, выявление потребительских предпочтений

Услуга массового катания сопровождается оказанием дополнительных услуг проката коньков и защитной экипировки, а также заточки коньков, которые являются собственностью клиентов. Выявление потребительских предпочтений клиента в данном случае будет в своевременной оценке необходимого потребителю комплекса услуг для оперативного предоставления их клиенту, для скорейшего оформления услуги массового катания и выхода на лед.

³² ГОСТ Р 55529—2013. Объекты спорта. Требования безопасности при проведении спортивных и физкультурных мероприятий. Методы испытаний (с Изменением N 1) [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200104658> (дата обращения: 11.10.2019).

Для этого исполнитель услуг должен предусмотреть систему информирования клиента о дополнительных услугах в интернет-пространстве, но и непосредственно на месте катания.

Оформление документов на оказание услуг

Документом на право получения услуги массового катания на коньках является входной билет, который может оформляться в виде чека, пластиковой карты, электронного билета с штрих-кодом, талона и т. п. Получение билета предусматривается, как правило, в местах предоставления услуги. Каждый посетитель, приобретающий входной билет на массовые катания, должен быть проинформирован о том, что приобретение билета является согласием потребителя на соблюдение правил получения услуги, которые должны быть размещены на информационных стендах и сайте производителя.

Правила массовых катаний это документ, утверждаемый руководителем предприятия производителя услуги массовых катаний на коньках, содержащий порядок предоставления услуги, права администрации производителя услуги, права и обязанности посетителей, запрещающие положения и штрафные санкции.

Для минимизации риска травматизма потребителям услуги массового катания запрещается:

- выходить на лед в обуви, не предназначенной для катания, без коньков;
- использовать при катании клюшки, другие посторонние предметы;
- принимать пищу и напитки на льду;
- распивать спиртные напитки на территории предприятия;
- курить в помещениях предприятия;
- выходить за ограждения, проходить на коньках за пределы ледовой площадки и специально оборудованных раздевалок ледовой арены;
- сидеть и висеть на бортах, повреждать их путем нанесения ударов или иным способом;

- создавать опасные ситуации на ледовой площадке (прыгать, толкаться, кататься «паровозиком» или против установленного направления движения, выполнять сложные элементы фигурного катания, «играть в игры», создающие помехи комфортному и безопасному отдыху посетителей);
- выносить коньки, полученные на прокат, за пределы учреждения;
- во время катания держать детей на руках;
- находиться на льду во время уборки, чистки, заливки льда;
- посещать ледовую арену в состоянии алкогольного, наркотического и других видах опьянения;
- организовывать коллективные или индивидуальные любительские тренировки.

Не запрещается, но не рекомендуется посещение:

- беременным женщинам;
- лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- лицам, страдающим расстройством вестибулярного аппарата.

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Операции основного технологического процесса производства услуги выполняются в следующей последовательности.

1. Использование парковки на прилегающей территории предприятия.

Наличие парковки вблизи места предоставления услуги является значимым конкурентным преимуществом предприятия индустрии спорта. Парковка должна иметь удобный въезд и выезд, быть снабжена знаками дорожного движения, обозначением парковочных мест.

2. Вход на территорию предприятия производителя.

Вход посетителей на территорию учреждения должен начинаться не менее чем за 30 минут до начала сеансов массового катания.

Посетитель должен иметь возможность без труда сориентироваться внутри предприятия, определить, где именно находится ледовая площадка, ее вспомогательные помещения, кассы, каким путем необходимо идти. Для решения этой задачи на территории предприятия необходимо наличие указателей, табличек, схем прохода. Путь прохода к ледовой площадке должны быть готовы подсказать посетителю администратор и другие сотрудники, причем в любой момент и в максимально доброжелательной форме.

3. Приобретение входного билета на территорию ледовой арены.

Продажа билетов в настоящее время осуществляется в онлайн-кассах, точка продаж и непосредственно в местах предоставления услуги.

Производитель услуги контролирует количество продаваемых билетов на сеансы массовых катаний в зависимости от пропускной способности ледовой площадки.

Билет оформляется на определенное время, сеанс согласно прейскуранту. Прейскурант должен размещаться на сайте производителя услуги, на информационных стендах на месте предоставления услуги и непосредственно в месте приобретения билета. Здесь же необходимо размещать информацию о льготах в приобретении услуги для детей, пенсионеров и людей с ограниченными возможностями здоровья.

При выдаче (предъявлении) входного билета посетитель получает ключ от шкафа или камеры хранения.

При получении услуги посетители могут использовать как собственные коньки, так и воспользоваться услугами проката. Детям до 12 лет рекомендуется посещать ледовую арену в защитной экипировке (защитный шлем, наколенники, налокотники, перчатки). Сопровождающий ребенка взрослый может взять защитную экипировку в пункте проката.

Услуги проката коньков, защитной экипировки, заточки оплачиваются отдельно.

4. Приобретение услуги заточки коньков (при необходимости).

Посетитель, использующий для катания собственные коньки, при необходимости может воспользоваться услугой заточки коньков. Режим работы пункта заточки коньков должен совпадать с режимом работы ледовой площадки. Оплата услуги осуществляется после ее предоставления, так как может иметь разный объем операций (заточка детских или взрослых коньков, хоккейных или фигурных), согласно прейскуранту, в кассе учреждения.

5. Приобретение услуги проката коньков, защитной экипировки (при необходимости).

Прокат спортивного инвентаря (коньков и защитной экипировки) осуществляется при оплате данных видов услуг согласно прейскуранту в кассе учреждения в день проведения сеансов массовых катаний.

При предъявлении посетителем билета об оплате проката коньков администратор оформляет залог денежных средств в размере, установленном производителем услуги, либо документ, удостоверяющий личность (СНИЛС, студенческий билет, зачетная книжка, водительское удостоверение). Залог вносится за каждую пару коньков. Пункт проката не принимает в залог паспорт, ключи, телефоны.

Принятие денежных средств, документов под залог осуществляет администратор, с выдачей отрывной части квитанции о приеме залога для выдачи коньков на прокат.

Далее посетитель называет размер коньков и администратор подбирает и выдает нужную пару. Администратор пункта проката должен напомнить потребителю услуги, что необходимо проверить техническое состояние коньков и немедленно сообщить об обнаруженных неисправностях, если они имеют место.

В целях соблюдения гигиенических норм при пользовании коньками посетителю вместе с коньками выдаются одноразовые носки.

6. Использование гардероба, раздевальных помещений, камер хранения.

При сдаче верхней одежды в гардероб посетитель получает личный номер. Не все предприятия-производители предлагают услугу гардероба, в этом случае потребитель сразу направляется в раздевальные помещения со шкафами для переодевания. В раздевальном помещении посетитель надевает удобную для катания одежду и коньки. Производителю необходимо предусмотреть, чтобы переодевание посетителей в одежду для катания и надевание (снятие) коньков происходило только в специально оборудованных раздевалках, имеющих шкафы для хранения личных вещей, либо камеры хранения, которые закрываются на обычный или электронный ключ, который посетитель забирает с собой на место катания, а после получения услуги сдает на выходе с территории предприятия.

Нужно обеспечить перемещение посетителей в коньках только по специальному покрытию, во избежание травматизма, порчи лезвий коньков и материалов отделки помещений.

7. Вход на ледовую площадку по сигналу.

Вход посетителей на ледовую площадку осуществляется по входным билетам по сигналу дежурного инструктора после заливки льда.

Дети младшего школьного возраста должны допускаться на ледовую площадку только в сопровождении взрослых (родителей, законных представителей) и в защитной экипировке (наколенники, налокотники, шлемы).

Предприятие может предложить для удобства взрослых посетителей, сопровождающих детей, но не желающих выходить на лед, специальные сидячие места за пределами ледовой площадки, вблизи бортов площадки.

8. Катание.

Массовое катание всегда осуществляется строго в одном направлении (как правило, против часовой стрелки). Ответственный сотрудник (инструктор), находящийся рядом с ледовой пло-

щадкой, следит за тем, чтобы катающиеся во время движения выдерживали скорость и дистанцию во избежание столкновения с другими посетителями. При падении посетителю необходимо встать как можно быстрее, чтобы избежать наезда других катающихся. Инструктор должен оперативно среагировать, если посетитель не может встать самостоятельно. В случае травмы инструктор помогает посетителю покинуть ледовую площадку и направляет в медицинский пункт учреждения с сопровождающим.

Правила катания предусматривают ответственность взрослых за несовершеннолетних лиц, пришедших с ними на массовое катание. Инструктор следит, чтобы дети не оставались на льду без присмотра взрослых. Инструктор осуществляет профилактику опасных ситуаций на льду, следит, чтобы посетители не прыгали, не толкали друг друга, не катались против установленного направления движения.

Для обеспечения комфорта посетителей на ледовой площадке во время массовых катаний не разрешается играть в спортивные игры и использовать посторонние предметы.

9. Выход с ледовой арены.

После завершения сеанса катания посетитель, не задерживаясь, должен покинуть ледовую площадку для своевременного начала технической паузы для заливки льда либо начала следующего сеанса катания.

10. Использование гардероба, раздевальных помещений, камер хранения.

Посетитель, передвигаясь в коньках по специальному покрытию, проходит в раздевальные помещения, открывает шкаф для хранения личных вещей, снимает коньки, переодевается. Если это предусмотрено, при необходимости пользуется услугами гардероба, получая верхнюю одежду при предъявлении личного номера. В случае утери номера работник гардероба оставляет за собой право не возвращать вещи посетителю до обнаружения личного номера или до выхода из раздевального помещения последнего посетителя.

11. Возврат в пункт проката коньков, защитной экипировки.

При возврате коньков и защитной экипировки потребитель услуги предъявляет отрывную часть залоговой квитанции. После этого администратор проката выдает посетителю принятые под залог денежные средства либо документ.

12. Выход с территории предприятия производителя услуги.

На выходе с территории предприятия производителя услуги посетитель сдает ключ от камеры хранения или шкафа.

13. Выезд с парковки.

Посетитель, приехавший на личном автотранспорте, направляется к своему автомобилю, выезжает с парковки. Сотруднику предприятия производителя, контролирующего работу парковки, необходимо максимально предусмотреть меры обеспечения безопасности потребителя при пользовании парковкой.

Изучение удовлетворенности потребителей

Изучение удовлетворенности потребителей услуги массового катания может осуществляться с помощью мониторинга социальных сетей, либо общедоступных интернет-сервисов, таких как «flamp.ru», где любой пользователь может оставить отзыв об услугах предприятий своего города. Возможно устанавливать на территории предприятия ящик для сбора письменных пожеланий посетителей, проводить анкетирования с помощью интервьюера, предоставлять сервис онлайн-обращений на сайте предприятия.

После обработки полученной информации необходимо обсуждение полученных результатов руководителем и ответственными исполнителями для принятия решений по совершенствованию процесса обслуживания и улучшению качества услуги.

4.3. Технология основной услуги горнолыжного комплекса

Горнолыжный комплекс — специально обустроенная территория, использующая естественный или искусственный горный ландшафт, для занятий спортом и активного отдыха. Современная инфраструктура горнолыжного комплекса включает в себя горнолыжные трассы, горнолыжные подъемники, пункты проката спортивного инвентаря, предприятия гостеприимства, общественного питания, парковки, санаторно-курортные и культурно-досуговые предприятия.

Основная деятельность горнолыжного комплекса направлена на удовлетворение потребностей потребителей, связанных с различными видами всесезонного катания со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т. п.)³³.

Основным объектом горнолыжных комплексов является горнолыжная трасса, представляющая плоскостное сооружение на склоне, предназначенное для спуска на лыжах, сноубордах и другом горнолыжном инвентаре, имеющая обозначенные границы и компоненты согласно проектной документации, обеспечивающей безопасное и комфортное пребывание посетителей на склоне.

Неотъемлемой частью горнолыжного комплекса является горнолыжный подъемник — подъемный механизм для подъема посетителей к месту начала спуска по горнолыжной трассе или вне ее³⁴.

Одной из самых распространенных видов основных услуг горнолыжного комплекса является предоставление горнолыж-

³³ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 11.10.2019).

³⁴ Там же.

ных и сноубордических туристских трасс для самостоятельного катания на горных лыжах и сноубордах.

Технологический процесс предоставления данной услуги будет рассмотрен в этом разделе.

Информирование заказчика об услуге

Главным ресурсом информирования потребителей об услугах горнолыжного комплекса является официальный сайт предприятия. Также информация может распространяться через туристические компании, организующие туры на горные курорты, имеющие горнолыжные комплексы. Эффективным каналом информирования потенциальных потребителей являются региональные средства массовой информации, туристические выставки и форумы.

Реклама горнолыжных комплексов (далее — ГК) уместна на рекламных щитах вдоль автомобильных трасс в непосредственной близости от их месторасположения.

В соответствии с требованиями ГОСТ к деятельности ГК необходимо обеспечение посетителей информацией об оказываемых услугах, о состоянии горнолыжных трасс и правилах безопасности на горнолыжных склонах и в ГК.

Информирование посетителей осуществляется посредством информационных центров ГК.

Информирование посетителей ГК может быть организовано с помощью:

- громкоговорителей, установленных на подъемных станциях, информационных щитов и экранов на станциях канатных дорог (извещения о погоде на горнолыжных трассах, состоянии снега, открытых или закрытых трассах, обледенениях и лавинной опасности) и т. п.;
- HD-панелей, светодиодных экранов, баннеров и знаков, расположенных в стратегических точках на горнолыжных трассах и на территории ГК;
- панорамных карт;

- указателей направления горнолыжных трасс;
- предупреждающих знаков и заборов в местах пересечения трасс;
- указателей/маячков на трассах, на которых указаны названия трасс и нумерация в порядке убывания по спуску;
- информационных брошюр, листовок (флаеров), плакатов и других рекламных материалов;
- региональных СМИ.

Посетителей ГК рекомендуется бесплатно обеспечивать картами зон катания с промаркированными трассами (зеленые, синие, красные, черные) и указанием времени работы подъемников.

На информационных щитах, расположенных на территории ГК, предоставляют следующую информацию: новости ГК; маршруты; меры безопасности; стоимость ски-пассов; режим работы КД и объектов; горнолыжные школы; прокат горнолыжного снаряжения и т. п.

Телекоммуникационные средства информирования посетителей:

- сеть Интернет (веб-сайты, информирующие о погодных условиях, состоянии горнолыжных трасс, открытии зон и трасс для катания, специальных предложениях ГК, режиме работы объектов ГК, а также о культурных и исторических особенностях региона, в котором находится ГК);
- веб-камеры;
- информационные приложения для смартфонов³⁵.

Организационная работа с заказчиком, выявление потребительских предпочтений

У клиента, в первый раз приобретающего услугу катания на горном склоне, возникает много вопросов касательно про-

³⁵ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 11.10.2019).

ката экипировки, пользования подъемником, других дополнительных услуг горнолыжного комплекса. На данном этапе производитель предусматривает комплекс мероприятий по информированию клиента на сайте предприятия с помощью онлайн-чата, а также по телефону сотрудниками горнолыжного комплекса.

Важным аспектом в выявлении запросов потенциального потребителя услуг горнолыжного склона является определение его предпочтений в выборе вида активности между горными лыжами и сноубордом. Определить наиболее предпочтительный для конкретного клиента вид занятия наилучшим образом сможет опытный инструктор по горнолыжному спорту. Клиенту, не имеющему опыта занятий горнолыжным спортом, должны быть рекомендованы базовые уроки для формирования первичных умений.

Для занятий горными лыжами основной необходимой экипировкой являются специальные лыжи и лыжные палки. Для разных видов горных спусков используются лыжи из разных материалов и разной длины. Для катания на горных лыжах, кроме палок и лыж, потребителю необходимо иметь соответствующие лыжные ботинки, одежду для катания, а также использовать защитную экипировку, шлем и очки.

Сноуборд как спортивный снаряд представляет собой доску с пластиковым покрытием и с креплением для специальных ботинок для занятий сноубордингом. Данный вид досуга также предполагает наличие специальных ботинок, одежды, защитной экипировки. Сноубординг как вид активного досуга для начинающих представляет собой спуск со склона на более длинной доске для сноуборда, короткая доска используется для пируэтов и прыжков.

Внешний вид экипировки для катаний на горных лыжах и сноуборде представлен в прил. 5. Рекомендации по выбору экипировки также лучше всего сможет дать инструктор по горнолыжному спорту.

Оформление документов на оказание услуг

Процедура оформления документов на оказание услуг горнолыжного комплекса может начинаться с бронирования услуг. Современные горнолыжные комплексы, такие как Роза Хутор (Красная Поляна, Краснодарский край), используют систему онлайн-бронирования на своем интернет-сайте³⁶. Посетитель сайта нажимает кнопку «Купить», соглашаясь тем самым на обработку своих персональных данных, затем вносит необходимую для оформления информацию. Оформленный заказ оплачивается на сайте предприятия производителем безналичным способом с помощью указанных на сайте платежных систем. Далее покупатель получает подтверждение на указанный им электронный адрес. Впоследствии клиент предъявляет данное подтверждение для получения доступа к заказанным услугам с предоставлением документа, удостоверяющего личность. На основании подтверждения о бронировании в кассе пункта проката осуществляется процедура предоставления услуги проката. Для получения абонеента на пользование подъемником необходимо отсканировать в установленных на территории комплекса автоматах указанный в подтверждении программный код. Клиент может также отменить заказ, используя соответствующий сервис на сайте предприятия.

В случае, если горнолыжный комплекс не располагает сервисом онлайн-бронирования, то оформление договора на услуги проката, покупка абонеента (карты) на пользование подъемником осуществляется непосредственно в месте предоставления услуги.

Оказание услуги, включающей контроль ее исполнения

Непосредственными исполнителями услуги предоставления горнолыжной трассы для самостоятельного катания явля-

³⁶ Официальный сайт курорта Роза Хутор [Электронный ресурс]. — URL https://rosaski.com/rules/chapter_2/ (дата обращения: 21.10.2019).

ются следующие сотрудники: административно-управленческий персонал; инструкторы; сотрудники лыжного и горного патруля; контролеры допуска на горнолыжные подъемники; сотрудники службы спасения; сервис-менеджеры пункта проката.

Операции основного технологического процесса производства услуги выполняются в следующей последовательности.

1. Въезд на парковку горнолыжного комплекса.

Большинство российских горнолыжных комплексов располагается за пределами городов, иногда на значительных расстояниях. В связи с этим потребители добираются до места на личном автотранспорте либо на туристических автобусах.

Наличие парковки в инфраструктуре горнолыжного комплекса является необходимым требованием. Парковка должна быть рассчитана как на легковые автомобили, так и на большие туристические автобусы, иметь удобный въезд и выезд, снабжена знаками дорожного движения, обозначением парковочных мест. Парковки могут быть крытыми и открытыми. Наличие крытых парковок предпочтительнее, если горнолыжный комплекс имеет на своей территории средства размещения и потребители могут оставаться в комплексе значительное время. Парковка должна быть охраняемой, целесообразно оборудовать ее системами видеонаблюдения.

На въезде клиент получает парковочный билет. Получение парковочного билета может осуществляться с помощью автомата по выдаче парковочных билетов либо сотрудником парковки.

2. Вход на территорию горнолыжного комплекса.

Вход посетителей на территорию комплекса может происходить круглосуточно, если на его территории предоставляются услуги средств размещения. При отсутствии таковых вход может осуществляться только в часы работы подъемника.

Для удобства и безопасности клиентов на территории комплекса снаружи и внутри помещений должны быть установлены информационные стенды, на которых размещается карта горнолыжного комплекса (курорта), указатели и таблички,

позволяющие потребителю найти необходимый объект, а также избежать выхода за пределы безопасной зоны. Изображения запрещающих знаков, основных табличек и указателей горнолыжного комплекса представлены в прил. 6.

Персонал комплекса также должен быть готов помочь сориентироваться и ответить на вопросы клиентов.

3. Приобретение билета на пользование подъемником.

Оформление абонементов (карт, билетов) на пользование подъемником в настоящее время осуществляется, даже в случае онлайн-бронирования, непосредственно в местах предоставления услуги. Производитель услуги контролирует количество продаваемых карт в зависимости от пропускной способности горнолыжного комплекса и может их ограничивать.

Таблица 2

Примерная пропускная способность горнолыжной трассы для обеспечения комфортного катания³⁷

Уровень сложности трасс	Число катающихся на площади в 1 км, чел.	Площадь на одного катающегося, м ²
Высокий (красная, черная)	2000	500
Средний (синяя)	4000	250
Низкий (зеленая)	7500	140
Средний показатель по ГК	4500	220

Билет оформляется на определенное время, сеанс согласно прейскуранту. Прейскурант должен размещаться на сайте производителя услуги, на информационных стендах на месте предоставления услуги и непосредственно в месте приобретения билета.

³⁷ ГОСТ Р 55881—2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

При получении услуги посетители могут использовать как собственный инвентарь, так и воспользоваться услугами проката.

4. Приобретение услуги проката горнолыжного инвентаря.

Горнолыжный инвентарь выдается только клиентам старше 14 лет, не имеющим задолженностей перед производителем услуг.

В силу высокой стоимости горнолыжный инвентарь выдается на основании договора проката (аренды). Потребитель, подписавший договор проката, считается ознакомившимся и согласившимся с правилами проката инвентаря и условиями обработки персональных данных, с рекомендованным усилием затяжки креплений лыж и сноубордов, при этом принимая на себя всю ответственность в случае выбора другого усилия затяжки; соглашается освободить от ответственности сотрудников и руководство в случае получения травм при использовании инвентаря.

Инвентарь выдается под залог в качестве обеспечения исполнения обязательств по оплате арендной платы по договору проката, стоимости спортивного оборудования или ремонта в случае его уничтожения (утери) или повреждения. После заключения договора клиенту выдается карта проката или иной документ, по которому клиенту будет возвращен залог.

Выдача инвентаря в прокат производится сервис-менеджером пункта проката горнолыжного комплекса, который в присутствии клиента проверяет исправность и комплектность инвентаря, производит регулировку креплений лыж и сноубордов в соответствии с физическими параметрами (рост и вес) и уровнем катания.

Пункты проката горнолыжного и сноубордического снаряжения должны быть оборудованы системами хранения для эффективного и функционального использования пространства:

- стойка для взрослых лыж (дополнительно могут быть оборудованы полками для хранения горнолыжных шлемов);

- стеллаж для детских лыж (учитывая длину детских лыж от 70 см, возможно двухъярусное размещение, высота каждого уровня регулируется индивидуально);
- стеллаж для сноубордов (для более компактного размещения, возможно раздельное хранение сноубордов и креплений);
- стойка/стеллаж для лыжных палок;
- стойка для хранения горнолыжных шлемов;
- сушильный шкаф, оснащенный системой воздушных потоков, гарантирующей быструю и эффективную сушку и дезинфекцию;
- настенные стеллажи для эргономичного использования пространства³⁸.

5. Использование раздевальных помещений, камер хранения.

Помещения для переодевания на горнолыжных курортах, как правило, имеют запирающиеся ячейки для хранения вещей клиентов. Ячейки могут закрываться как обычным, так и электронным ключом. Аренда ячейки оплачивается в кассе предприятия, где клиенту выдается чек и магнитная карта, на которую записывается срок аренды ячейки. Если замок электронный, то карта одновременно является ключом от ячейки.

Камеры хранения могут находиться в структуре пунктов проката горнолыжного снаряжения или представлять собой отдельную услугу для посетителей. Камера хранения может быть автоматической и неавтоматической.

Автоматическая камера хранения представляет собой систему индивидуального хранения. Такая камера должна быть оборудована шкафами с электронным доступом, местом для хранения лыж/сноубордов, шлемов и т. п., а также встроенным

³⁸ ГОСТ Р 55881—2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

сушильным оборудованием и оборудованием для антисептической обработки обуви.

Неавтоматическая камера хранения обслуживается вручную сотрудниками комплекса (службой проката) или используется клиентом самостоятельно. Неавтоматическая камера должна быть оборудована сушильным шкафом для горнолыжной обуви, оснащенным оборудованием для антисептической обработки обуви, а также стойками для лыж и сноубордов³⁹.

6. Проход на горнолыжный подъемник.

При проходе на подъемник клиент предъявляет карту контролеру либо подносит к считывающему устройству. После разрешающего сигнала на вход проходит в зону посадки подъемника.

Контролеры в зоне посадки следят за безопасностью пользования подъемником.

7. Катание на склоне.

Катание на горных лыжах и сноуборде связано с повышенным риском получения травм, поэтому клиент обязательно должен быть ознакомлен с правилами поведения на горном склоне. Правила должны быть размещены на всех возможных носителях информации, доступных клиенту горнолыжного комплекса.

Для предотвращения несчастных случаев на склоне клиентам предлагается ознакомиться с правилами поведения во время катания, основу которых составляют Правила поведения на склоне международной федерации горнолыжного спорта — FIS, называемые еще «белым кодексом». Правила содержат десять положений⁴⁰.

Правило 1. Уважай окружающих

Лыжник или сноубордист должен вести себя таким образом, чтобы не подвергать опасности и не наносить ущерб окружающим.

³⁹ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁴⁰ «Белый кодекс» FIS (правила поведения на склоне) [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.sheregesh.su/belyy-kodeks-fis-pravila-povedeniya-na-sklone> (дата обращения: 24.10.2019).

Комментарий FIS: Лыжник или сноубордист ответственен не только за свое поведение, но и за неисправность своего снаряжения. Это так же относится к использованию новинок — недавно разработанного снаряжения.

Правило 2. Контроль скорости и направления движения

Лыжник или сноубордист должен двигаться управляемо. Его скорость и способ спуска должны соответствовать его личным возможностям, преобладающим условиям: склону, снегу, погоде и количеству народа на склоне.

Комментарий FIS: Столкновения часто случаются из-за того, что лыжники или сноубордисты едут слишком быстро, не следя за окружающими, не замечая их. Лыжник или сноубордист должен быть способен останавливаться, поворачивать и двигаться внутри границ своего поля зрения. В переполненной людьми области склона или в месте, где видимость ограничена, лыжник должен ехать медленно, особенно на границе крутого склона, в нижней части трассы и в области около подъемников.

Правило 3. Выбор маршрута

Лыжник или сноубордист, приближающийся сзади, должен выбирать направление движения таким образом, чтобы не подвергать опасности лыжника или сноубордиста впереди.

Комментарий FIS: Горные лыжи и сноуборд это свободный спорт, где каждый может ехать где и как ему нравится, при условии, что он соблюдает настоящие правила и соизмеряет свое катание со своими возможностями и условиями на склоне. Лыжник или сноубордист, едущий впереди, имеет приоритет. Лыжник или сноубордист, едущий позади другого в том же направлении, должен сохранять достаточную дистанцию между ним и другим лыжником или сноубордистом для того, чтобы едущий впереди лыжник мог выполнять все свои движения свободно, в том числе падать.

Правило 4. Обгон

Лыжник или сноубордист может обгонять другого лыжника сверху, снизу, справа или слева при условии, что он остав-

ляет достаточно свободного места обгоняемому лыжнику для любых намеренных и непреднамеренных движений.

Комментарий FIS: Лыжник или сноубордист, совершающий обгон, полностью ответственен за то, что выполняемый им маневр не создаст никаких сложностей для лыжника/сноубордиста (в т. ч. неподвижного), которого он обгоняет. Эта ответственность сохраняется за ним до тех пор, пока обгон не будет выполнен.

Правило 5. Выход, начало движения, движение вверх по склону

Лыжник или сноубордист, выходящий на размеченную трассу или начинающий движение после остановки или движущийся вверх по склону, должен посмотреть вверх и вниз по склону для того, чтобы убедиться, что он может начать движение, не создавая опасности для себя и окружающих.

Комментарий FIS: Опыт показывает, что выход на трассу и начало движения после остановки часто являются причиной несчастных случаев. Чрезвычайно важно, чтобы лыжник или сноубордист выходил на трассу внимательно и аккуратно, не создавая помех и не подвергая опасности себя и окружающих. Когда лыжник начал движение, даже медленное, он имеет преимущество, в соответствии с Правилom 3, перед более быстрыми лыжниками, приближающимися сверху или сзади. Развитие карвинговых лыж и сноубордов позволяет их пользователям поворачивать и ехать вверх по склону. Таким образом, они едут в направлении, противоположном основному потоку, движущемуся вниз по склону. Поэтому они должны вовремя убедиться в том, что смогут это сделать без того, чтобы подвергать опасности себя или окружающих.

Правило 6. Остановка на склоне

За исключением чрезвычайной необходимости лыжник или сноубордист должен избегать останавливаться на склоне в узких местах или там, где видимость ограничена. После падения в таких местах лыжник или сноубордист должен как можно быстрее освободить склон.

Комментарий FIS: За исключением очень широких трасс остановки должны выполняться на краю трассы. Лыжник или сноубордист не должен останавливаться в узких местах и там, где другим будет сложно его увидеть сверху.

Правило 7. Подъем и спуск пешком

Лыжник или сноубордист, поднимающийся вверх, а также спускающийся вниз без лыж/доски, должен придерживаться края трассы.

Комментарий FIS: Движение против основного направления может создать неожиданную помеху для лыжников и сноубордистов. Следы от ног повреждают склон и могут создать опасность для лыжников и сноубордистов.

Правило 8. Соблюдай знаки и маркировку трасс

Лыжник или сноубордист должен соблюдать знаки и разметку на склоне.

Комментарий FIS: Уровень сложности трассы обозначается соответствующим цветом: черный, красный, синий и зеленый. Лыжник или сноубордист свободен в выборе того, по какой трассе ему спускаться. Склоны имеют и другие знаки, указывающие направление, предупреждающие об опасности и/или о закрытии трассы. Знаки закрытия трассы, как и знаки, предупреждающие об опасности, должны быть хорошо заметны. Лыжник или сноубордист должен понимать, что предупреждающие знаки поставлены в его интересах.

Правило 9. Помощь при несчастном случае

При несчастном случае долг каждого лыжника или сноубордиста оказать помощь пострадавшему.

Комментарий FIS: Это основной принцип для всех спортсменов, они должны оказывать помощь пострадавшим при несчастном случае вне зависимости от того, возложена на них такая обязанность по закону или нет. Немедленная первая помощь должна быть оказана, соответствующие службы оповещены, а место, где произошел несчастный случай, помечено для предупреждения других лыжников. FIS выражает надежду, что

все происшествия и нарушения правил движения на склоне будут подпадать под действие законодательства, близкого к тому, которое используется при разборе дорожно-транспортных происшествий, и что аналогичные взыскания будут налагаться на нарушителей во всех странах, где подобное законодательство еще не действует.

Правило 10. Идентификация участников происшествия

Все лыжники или сноубордисты, а также свидетели, вне зависимости от участия в инциденте, должны предоставить свои контактные данные.

Комментарий FIS: Свидетели очень важны для составления подробного и правильного отчета об инциденте. Поэтому каждый должен помнить, что он обязан, как ответственный человек, предоставить информацию о том, чему он был свидетелем. Отчет службы спасения и полиции, так же как и фотографии, серьезно помогают в определении меры гражданской и уголовной ответственности.

Инструкторы, находящиеся на склоне, контролируют соблюдение правил поведения клиентов на склоне.

8. Выход со склона.

По истечении времени катания клиент выходит с территории склона, предъявляет карту контролеру либо подносит к считывающему устройству, затем выходит с территории склона.

9. Использование раздевальных помещений, камер хранения.

В помещении для переодевания клиент имеет возможность снять горнолыжные ботинки, мокрую одежду. Переодевшись, клиент освобождает ячейку, оставляет ее открытой и возвращает магнитную карту или ключ.

10. Возврат горнолыжного инвентаря в пункт проката.

Клиент обязан вернуть взятое напрокат спортивное оборудование (инвентарь) в той же комплектности и состоянии, в котором он его получил. В случае утери или повреждения инвентаря проката клиент обязан возместить предприятию-производителю стоимость ремонта поврежденного инвентаря или

залоговую стоимость утерянного (не подлежащего ремонту) инвентаря. При возврате инвентаря потребитель услуги предъявляет карту проката (залоговую квитанцию). После этого администратор проката выдает посетителю принятые под залог денежные средства либо документ.

11. Выезд с парковки.

После оплаты за пользование парковкой в автоматических кассах перед выездом с парковки клиент получает чек. На выезде клиент предъявляет парковочный билет сотруднику либо пользуется стойкой автоматизированного терминала, вставляя в него парковочный билет, и ждет появления на табло сообщения «Проезжайте» и поднятия стрелы шлагбаума, после этого выезжает с парковки.

Изучение удовлетворенности потребителей

Потребительская аудитория горнолыжных комплексов достаточно широка, в нее входят представители разных регионов России, а иногда и зарубежных стран. Поэтому изучение удовлетворенности потребителей может быть эффективным непосредственно на территории горнолыжного комплекса. Анкетирование потребителей можно проводить на стойках регистрации средств размещения, кассах и других закрытых административных зон. Изучение мнения потребителей может осуществляться с помощью мониторинга отзывов таких популярных туристических информационных онлайн-сервисов, как «booking.com», «tripadvisor.com», и др. Значительный объем информации можно получить при анализе мнений туристов в социальных сетях, а также на онлайн-форумах информационных ресурсов того региона, где располагается горнолыжный комплекс.

Контрольные вопросы и задания к главе 4

1. Опишите целевую аудиторию услуги проката спортивного инвентаря в городской парковой зоне.
2. Назовите основные каналы информирования потребителей о предоставляемых услугах в городской парковой зоне, на катке, на горнолыжном склоне?
3. В чем заключается выявление потребительских предпочтений клиента в ходе оказания услуги проката?
4. Какие документы необходимо оформить с участием потребителя для предоставления услуги массового катания на катке?
5. Как осуществляется информирование потребителя о мерах безопасности при пользовании услугами в городской парковой зоне, на катке, на горнолыжном склоне?
6. Какими способами осуществляется оценка удовлетворенности потребителей услуг, рассмотренных в данной главе?

Глоссарий

Безопасность — состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде. Основной субъект обеспечения безопасности — государство. В соответствии с действующим законодательством оно обеспечивает безопасность каждого гражданина на территории Российской Федерации. Гражданам РФ, находящимся за её пределами, государством гарантируется защита и покровительство. Основные принципы обеспечения безопасности: законность; соблюдение баланса жизненно важных интересов личности, общества и государства; взаимная ответственность личности, общества и государства по обеспечению безопасности; интеграция с международными системами безопасности.

Горнолыжная трасса — плоскостное сооружение на склоне, предназначенное для спуска на лыжах, сноубордах и другом горнолыжном инвентаре, имеющее обозначенные границы и компоненты согласно проектной документации, обеспечивающие безопасное и комфортное пребывание посетителей на склоне⁴¹.

Горнолыжные объекты — горнолыжные трассы, снежные конструкции на склонах, подъемники, стационарные и временные защитные устройства для обеспечения безопасности катания, различные виды информационных указателей об условиях катания на склонах, установленные на склонах стац-

⁴¹ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

онарные и мобильные снежные пушки и ружья, мачты освещения и т. п.⁴²

Горнолыжный комплекс — целенаправленно формируемая совокупность технических, технологических, организационных средств, а также хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), обеспечивающих активный и пассивный отдых потребителей, связанный с катанием со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т. п.)⁴³.

Горнолыжный подъемник — вид подъемного механизма для подъема посетителей к месту начала спуска по горнолыжной трассе или вне ее⁴⁴.

Дополнительные услуги горнолыжного комплекса — деятельность горнолыжного комплекса по предоставлению физкультурно-оздоровительных и развлекательных услуг на территории горнолыжного комплекса⁴⁵.

Единовременная пропускная способность — максимально возможное количество человек, получающих услугу в заданную единицу времени⁴⁶.

Индустрия гостеприимства — объединение родственных отраслей экономики, специализирующихся на обслуживании путешественников людей через специализированные предприятия — гостиницы и иные средства размещения.

Индустрия развлечений — совокупность предприятий, имеющих отношение к кинобизнесу, музыке, телевидению, литературе, производству компьютерных программ, видео- и аудиоматериалов, а также компаний, связанных с их доставкой

⁴² ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁴³ Там же.

⁴⁴ Там же.

⁴⁵ Там же.

⁴⁶ Там же.

и сбытом. Предприятия — кинотеатры, театры, гольф-клубы, парки, аквапарки, ночные клубы, спортивные и оздоровительные центры, роллердромы, катки и пр.⁴⁷

Индустрия рекреации — совокупность предприятий, специализирующихся на организации отдыха, восстановления сил людей. Для отдыха и оздоровления населения широко применяются *спортивно-оздоровительные комплексы*, имеющиеся в городах и поселках как при крупных предприятиях и учреждениях, так и в районах по месту жительства. В полном наборе оздоровительный комплекс включает в себя плавательный бассейн, бани, спортзалы для таких популярных игр, как волейбол, баскетбол, мини-футбол, большой и настольный теннис, залы тренажеров, ритмической гимнастики и лечебной физической культуры. К самым простым по структуре и общему режиму оздоровительным учреждениям, предназначенным для организованного отдыха практически здоровых людей, в том числе и родителей с детьми, относятся *пансионаты*. В них обеспечиваются проживание, питание, культурные и спортивные мероприятия. Реже они имеют небольшие медицинские кабинеты или отделения. Проживающие в пансионатах и на курортах могут пользоваться лечением в общекурортных поликлиниках. *Дома отдыха* — это оздоровительные учреждения, предназначенные для отдыха (в том числе и семейного) и профилактики заболеваний у практически здоровых людей, а также для климатолечения лиц, перенесших заболевания. Дети с родителями в дома отдыха, особенно отдаленные (в других климатических зонах), принимаются с шестилетнего возраста, прошедшие медицинский отбор, чтобы исключить направление соматических и инфекционных больных. Дома отдыха, в том числе и санаторного типа, где есть расширенные медицинские отделения с врачебным, педиатрическим и фельдшерским персоналом, имеют более регламенти-

⁴⁷ Стальная В. А. Индустрия развлечений: понятие и основные категории [Электронный ресурс] // Практический маркетинг. 2008. № 9. — URL: <http://www.cfin.ru/press/practical/2008-09/03.shtml> (дата обращения: 21.10.2019).

рованный общий режим, чем пансионаты. Имеются и специализированные дома отдыха, например, для беременных, молодежи, для реабилитации выздоравливающих лиц. Получили распространение плавучие дома отдыха, организуемые на речных и морских (круизных) судах. *Базы отдыха* — это комплексы рекреационных сооружений, расположенных на природном ландшафте, сочетающих разнообразные геоморфологические элементы, различные по своим характеристикам. Например — на фоне водной глади с живописными островами — лесистые горы. Базы отдыха по своему назначению близки к домам отдыха, но территории их приближены к промышленно-развитым городам, так как они непосредственно подчинены крупным предприятиям, организациям или учреждениям. По режиму работы базы бывают двух видов: сезонные и круглогодичные. *Молодежные спортивно-оздоровительные лагеря* создаются в основном в период летних каникул у школьников и студентов. Предназначены для пребывания здоровых лиц. Отличительной чертой их является значительный объем самообслуживания; срок пребывания от 20 до 60 дней. *Санатории* (от лат. *Sano* — лечу, исцеляю) — лечебно-профилактические, стационарные учреждения, предназначенные для лечения больных преимущественно природными средствами (климат, минеральные воды, лечебные грязи и др.) в сочетании главным образом с физиотерапией, лечебной физкультурой, диетическим питанием и особым режимом лечения и отдыха. Большинство санаториев расположено в курортных местностях и в районах с благоприятными климатическими, ландшафтными и гигиеническими условиями. Профиль (специализация) санаториев устанавливается в соответствии с особенностями лечебных факторов курорта. Санатории имеют лечебно-диагностические и физиотерапевтические кабинеты, кабинеты лечебной физической культуры, лаборатории и др. В санатории направляются больные с недалеко зашедшими формами хронических заболеваний, а также выздоравливающие после заболеваний и операций. *Курорт* — это крупный лечебный комплекс, включающий сложные гидротехнические, бальнеологические, ар-

хитектурные и прочие санаторные сооружения. Все вышеперечисленные предприятия индустрии выполняют миссию по оздоровлению нации и увеличению продолжительности жизни. Отсюда вытекает и их важная социально-экономическая функция — увеличивается работоспособность людей, продолжительность периода рабочего времени в результате сокращения заболеваний.

Индустрия спорта — отрасль экономики, объединяющая предприятия и организации, осуществляющие производство и реализацию спортивной продукции, физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

Исполнитель услуги — предприятие, организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услугу потребителю⁴⁸.

Каток — ровная поверхность из натурального или искусственного льда, установленных размеров для спортивных мероприятий по ледовым видам спорта⁴⁹.

Клиентские группы — разделенные на категории (сегменты) гости, организаторы, участники, зрители, судьи, обслуживающий и технический персонал, а также другие группы, находящиеся в спортивном сооружении в период проведения спортивного мероприятия⁵⁰.

Ледовая арена — универсальное крытое спортивное сооружение с ледовой площадкой и трибунами для зрителей, предназначенное для проведения спортивных мероприятий, а также концертно-зрелищных и массовых мероприятий⁵¹.

⁴⁸ ГОСТ Р 50646—2012. Услуги населению. Термины и определения. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 24.09.2019).

⁴⁹ СП 332.1325800.2017. Спортивные сооружения. Правила проектирования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/556793895> (дата обращения: 20.09.2019).

⁵⁰ Там же.

⁵¹ Там же.

Обеспечивающие услуги горнолыжного комплекса — деятельность горнолыжного комплекса по обслуживанию потребителей, необходимая для исполнения основных и дополнительных услуг (страхование, прокат и т. п.)⁵².

Обслуживание в бассейне — деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг бассейна⁵³.

Обучение катанию на горных лыжах/сноуборде — процесс овладения знаниями, умениями и навыками безопасного катания на горных лыжах/сноуборде под руководством инструкторов по горнолыжному спорту, сноуборду.

Основные услуги горнолыжного комплекса — основная деятельность ГК, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, связанных с различными видами всесезонного катания со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т. п.)⁵⁴.

Пассивные средства безопасности катания на горнолыжных трассах — стационарные и временные ограждения и конструкции на опасных участках движения горнолыжников и сноубордистов в виде сеток, матов, эстакад и др.⁵⁵

Потребитель услуг — физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу в личных, бытовых или иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности⁵⁶.

⁵² ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁵³ ГОСТ Р 57015-2016. Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200137230> (дата обращения: 21.10.2019).

⁵⁴ ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁵⁵ Там же.

⁵⁶ ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 24.09.2019).

Потребитель фитнес-услуг — физическое лицо, имеющее намерение заняться и/или занимающееся фитнесом для поддержания и укрепления здоровья, физической реабилитации, а также для проведения физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга и достижения спортивных результатов⁵⁷.

Процесс обслуживания — совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг⁵⁸.

Рекреационная деятельность — разнообразные занятия людей в свободное время, направленные на восстановление здоровья и физических сил, всестороннее развитие личности. В содержании и формах организации рекреационной деятельности происходят постоянные изменения, постепенно повышается значимость активных видов отдыха. Основана на применении рекреационных ресурсов.

Рекреационные ресурсы — ресурсы всех видов, которые могут использоваться для удовлетворения потребностей населения в отдыхе. К ним относят: природные комплексы и их компоненты (рельеф, климат, растительность, водоемы); редкие природные объекты (водопады, карстовые пещеры, красивые ландшафты, экзотические для данной местности виды растений, месторождения полудрагоценных камней и пр.); культурные и исторические памятники, города и другие населенные пункты, уникальные технические сооружения; социальные рекреационные ресурсы включают здания и инженерные сооружения (профилактории, пансионаты, дома отдыха, спортивно-оздоровительные лагеря, детские дачи яслей и садов, санатории и курортные лечебницы), сооружения спортивного и культурного назначения (спортивно-оздоровительные комплексы, стадио-

⁵⁷ ГОСТ Р 56644–2015. Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124945> (дата обращения: 20.09.2019).

⁵⁸ ГОСТ Р 52024–2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52024-2003> (дата обращения: 20.09.2019).

ны, театры, клубы, музеи). В свою очередь, среди социальных рекреационных ресурсов различают курортные, оздоровительные, спортивные, экскурсионно-туристские и др.

Рекреация (от лат. *Recreation* — восстановление) — отдых, восстановление сил организма человека. По И. В. Зорину, — это расширенное воспроизводство сил человека (физических, интеллектуальных и эмоциональных); любая игра, развлечение и тому подобные, используемые для восстановления физических и умственных сил; наиболее быстро развивающийся сегмент индустрии досуга, связанный с участием населения в активном отдыхе на открытом воздухе, приходящийся преимущественно на уик-энд; перестройка организма и человеческой популяции, обеспечивающая возможность активной деятельности при различных условиях, характере и изменениях окружающей среды⁵⁹.

Сертификация — форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров⁶⁰.

Склон — наклонный участок поверхности земли, сформированный в результате действия рельефообразующих процессов или инженерно-хозяйственной деятельности человека⁶¹.

Спортивная услуга — деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в достижении спортивных результатов⁶².

⁵⁹ Зорин И. В. Туризм как вид деятельности : учебник. — М. : Финансы и статистика, 2005. — С. 28.

⁶⁰ Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс]. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения: 24.09.2019).

⁶¹ ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁶² ГОСТ Р 52024 — 2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52024-2003> (дата обращения: 20.09.2019).

Спортивное оборудование — устройства, приспособления, снаряды, размещение которых на спортивном сооружении предусмотрено правилами соревнований по видам спорта⁶³.

Спортивное снаряжение и инвентарь — комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса обслуживания потребителей услуг⁶⁴.

Спортивное соревнование — состязание (матч) среди спортсменов или команд спортсменов по различным видам спорта (спортивным дисциплинам) для выявления лучшего участника состязания (матча), проводимое по положению (регламенту) утвержденному его организатором⁶⁵.

Спортивные мероприятия — спортивные соревнования и тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов⁶⁶.

Стандарт — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт на услугу — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики и правила оказания услуг или выполнения работ. При этом к стандартам на услуги относят: междуна-

⁶³ СП 332.1325800.2017 Спортивные сооружения. Правила проектирования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/556793895> (дата обращения: 20.09.2019).

⁶⁴ Там же.

⁶⁵ Там же.

⁶⁶ Там же.

родные, региональные и национальные стандарты, пред-варительные национальные стандарты, стандарты органи-зации⁶⁷.

Стандартизация — деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опублико-ванию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации⁶⁸.

Технический регламент — в Российской Федерации документ (нормативно-правовой акт), устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам техниче-ского регулирования (продукции, в том числе зданиям, строе-ниям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации)⁶⁹.

Технология (от греч. *téchne* — искусство, мастерство, умение и греч. *логия* — изучение) — совокупность методов и инстру-ментов для достижения желаемого результата или способ пре-образования данного в необходимое.

Технологический процесс исполнения услуги — основная часть процесса оказания (предоставления) услуги, связанная с изме-нением состояния объекта услуги⁷⁰.

Уклон горнолыжной трассы (участка горнолыжной трас-сы) — угол наклона в градусах или в процентах. Примечание —

⁶⁷ ГОСТ Р 50646–2012. Услуги населению. Термины и определения. [Элек-тронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата об-ращения: 24.09.2019).

⁶⁸ Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ «О стандартизации в Рос-сийской Федерации» [Электронный ресурс]. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/ (дата обращения: 24.09.2019).

⁶⁹ Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулиро-вании» [Электронный ресурс]. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения: 24.09.2019).

⁷⁰ ГОСТ Р 50646–2012. Услуги населению. Термины и определения. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 24.09.2019).

На практике применяют указание среднего уклона как средней величины всех участков горнолыжной трассы⁷¹.

Условия обслуживания — совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги⁷².

Услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуг⁷³.

Услуги активных видов отдыха горнолыжного комплекса — основные и дополнительные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги горнолыжного комплекса⁷⁴.

Услуги бассейна — деятельность исполнителя услуг бассейна, направленная на удовлетворение потребности потребителя услуги бассейна, а также результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя услуги бассейна⁷⁵.

Услуги пассивных видов отдыха горнолыжного комплекса — обеспечивающие услуги и услуги средств размещения на территории горнолыжного комплекса⁷⁶.

Физкультурно-оздоровительная услуга — деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребностей по-

⁷¹ ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁷² ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 24.09.2019).

⁷³ Там же.

⁷⁴ ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁷⁵ ГОСТ Р 57015-2016. Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200137230> (дата обращения: 21.10.2019).

⁷⁶ ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

требителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга⁷⁷.

Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения — здания, сооружения, оборудованные площадки и помещения, оснащенные специальными техническими средствами и предназначенные для физкультурно-оздоровительных, спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий, а также для организации физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга⁷⁸.

Фитнес — комплекс спортивно-оздоровительных мероприятий и действий, направленных на формирование, поддержание и укрепление здоровья человека, его физическую реабилитацию, организацию и проведение физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга и достижения спортивных результатов⁷⁹.

Фитнес-услуги — деятельность исполнителя услуг, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в формировании, поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, достижении спортивных результатов, услуги по организации и проведению физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий⁸⁰.

VIP — клиент (от англ. *Very Important Person* — «очень важная персона», «начальство», «высокопоставленное лицо», «большая шишка») — клиент, имеющий персональные привилегии, льготы из-за своего высокого статуса, популярности или капитала.

⁷⁷ ГОСТ Р 52024 — 2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52024-2003> (дата обращения: 20.09.2019).

⁷⁸ Там же.

⁷⁹ ГОСТ Р 56644-2015. Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования. [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124945> (дата обращения: 20.09.2019).

⁸⁰ Там же.

Рекомендуемая литература

Алтухов С. В. Ивент-менеджмент в спорте. Управление спортивными мероприятиями [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С. В. Алтухов. — Электрон. текстовые данные. — Москва : Советский спорт, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-9718-0686-8 — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40802.html>. — ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 22.10.2019). — Текст электронный.

Аносова Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2016. — 72 с. — ISBN 978-5-7996-1847-6. — Текст: непосредственный.

Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Н. Ю. Арбузова. — Москва : Академия, 2014. — 224 с. — ISBN 978-5-7695-7777-2. — Текст: непосредственный.

Белова Т. А. Технология и организация производства продукции и услуг : учебное пособие / Т. А. Белова, Т. Б. Лобченко, М. В. Двадненко. — Москва : КНОРУС, 2019. — 238 с. — ISBN 978-5-406-06445-0. — Текст: непосредственный.

Велединский В. Г. Спортивно-оздоровительный сервис : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КНОРУС, 2016. — 216 с. — ISBN 978-5-406-05261-7. — Текст: непосредственный.

Ветитнев А. М. Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 270 с. — ISBN 978-5-4365-0140-6. — Текст: непосредственный.

Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное посо-

бие / М. В. Виноградова. — Москва : Дашков и К°, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-394-02351-4. — Текст: непосредственный.

Галкин В. В. Экономика спорта и спортивный бизнес : учеб. пособие для студентов вузов / В. В. Галкин. — Москва : КноРус, 2006. — 320 с. — ISBN 5-85971-148-4. — Текст: непосредственный.

Горенбургов М. А. Технология и организация услуг питания : учебник / М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова. — Москва : Академия, 2012. — 240 с. — ISBN 978-5-7695-6844-2. — Текст: непосредственный.

Гукова О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2017. — 176 с. — ISBN 978-5-91134-337-8. — Текст: непосредственный.

Джордж М. Л. Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Майкл Джордж ; пер. с англ. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2017. — 494 с. — ISBN 978-5-91657-217-9. — Текст: непосредственный.

Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 304 с. — ISBN 978-5-279-03325-6. — Текст: непосредственный.

Зворыкина Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг : учебное пособие / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. — Москва : Альфа-М, 2011. — 542 с. — ISBN 978-5-98281-136-3. — Текст: непосредственный.

Качмарек Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление : учебное пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. — Москва : Юнити-Дана, 2012. — 496 с. — ISBN 978-5-238-01409-8. — Текст: непосредственный.

Кобьелл К. Искренний сервис / Клаус Кобьелл ; пер. с нем. — Москва : Альпина Бизнес Букс, 2012. — 191 с. — ISBN 978-5-9614-0930-7. — Текст: непосредственный.

Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А. Я. Котанс. — Москва : Флин-

та: НОУ ВПО «МПСИ», 2010. — 383 с. — ISBN 978-5-9770-0489-3. — Текст: непосредственный.

Починкин А. В. Менеджмент в сфере физической культуры и спорта: учебное пособие для вузов, осуществляющих образовательную деятельность по направлению 032100 — Физическая культура / А. В. Починкин. — 3-е изд. — Москва : Советский спорт, 2013. — 264 с.: ил. — ISBN 978-5-9718-0594-6. — Текст: непосредственный.

Резник Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — ISBN 978-5-16-005710-1. — Текст: непосредственный.

Скобельщина А. С. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / А. С. Скобельщина, А. П. Шарухин. — Москва : Юрайт, 2018. — 262 с. — ISBN 978-5-534-06902-0. — Текст: непосредственный.

Степанова О. Н. Маркетинг в сфере физической культуры и спорта : монография / О. Н. Степанова. — 3-е изд., стер. — Москва : Советский спорт, 2007. — 254, [1] с. : ил., табл. — ISBN 978-5-9718-0233-4. — Текст: непосредственный.

Технологии и методы оздоровительного сервиса : учебное пособие / Е. А. Сигида [и др.] ; под ред. Е. А. Сигиды. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 190 с. — ISBN 978-5-16-101518-6. — Текст: непосредственный.

Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семерикова, В. А. Беликова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — ISBN 978-5-16-010163-7. — Текст: непосредственный.

Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер. — Москва : Юнити-Дана, 2012. — 880 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст: непосредственный.

Филиппов С. С. Менеджмент физической культуры и спорта : учебник для академического бакалавриата: [по гуманитарным направлениям и по направлению «Физическая культу-

ра»] / С. С. Филиппов. — 3-е издание, испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2018. — 241, [1] с. : ил., табл. — ISBN 978-5-534-03673-2. — Текст: непосредственный.

Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов : учебное пособие / Н. Б. Черных. — Москва : Советский спорт, 2005. — 359 с. — ISBN 5-85009-984-4. — Текст: непосредственный.

Приложение 1

Пример договора на оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Договор № _____
об оказании платных услуг

г. _____ дата ____ ____ 20 ____ г.

Название организации, в лице Ф. И. О., действующего на основании (Устава, доверенности), именуемое в дальнейшем — Исполнитель, с одной стороны, и

(*фамилия, имя, отчество и статус законного представителя несовершеннолетнего — мать, отец, опекун, попечитель*)
(в дальнейшем — Заказчик)

(*фамилия, имя, отчество несовершеннолетнего*)
(в дальнейшем — Потребитель), с другой стороны, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также «Положением об оказании платных услуг» (*название организации*), заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель предоставляет, а Заказчик оплачивает услуги по организации и проведению занятий по _____ в оздоровительной группе для детей.

Кол-во занятий за весь период действия договора: _____

1.2. Занятия проводятся в групповой форме с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. _____ раза в неделю в соответствии с расписанием, утвержденным Исполнителем.

1.3. Продолжительность одного занятия составляет 45 минут.

1.4. Услуги оказываются Исполнителем по адресу:

г. _____, ул. _____.

2. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

2.1. Организовать и обеспечить надлежащее исполнение услуг, предусмотренных разделом 1 настоящего договора.

2.2. Обеспечить для проведения занятий помещения, соответствующие санитарным и гигиеническим требованиям, а также оснащение, соответствующее обязательным нормам и правилам, предъявляемым к данной услуге.

2.3. Во время оказания услуг проявлять уважение к личности Потребителя, оберегать его от всех форм физического и психологического насилия, обеспечить условия укрепления нравственного, физического и психологического здоровья, эмоционального благополучия Потребителя с учетом его индивидуальных особенностей.

2.4. Уведомить Заказчика о нецелесообразности оказания Потребителю услуг, предусмотренных разделом 1 настоящего договора, вследствие его индивидуальных особенностей, делающих невозможным или педагогически нецелесообразным оказание данных услуг.

3. Обязанности заказчика

Заказчик обязан:

3.1. Своевременно вносить плату за услуги, указанные в разделе 1 настоящего договора в соответствии с п. 6.2. Договора.

3.2. При заключении договора и в процессе оказания услуг своевременно предоставлять следующие документы: заявление,

медицинскую справку о допуске к занятиям Потребителя, по выбранному виду спорта, документы, подтверждающие оплату.

3.3. Незамедлительно сообщать представителю Исполнителя об изменении контактного телефона и места жительства.

3.4. Своевременно извещать Исполнителя об уважительных причинах отсутствия Потребителя на занятиях, предоставлять документы, подтверждающие причины отсутствия. В случае длительного отсутствия (более двух недель) — подать письменное заявление с целью сохранения места за Потребителем.

3.5. По просьбе Исполнителя приходить для беседы при наличии претензий Исполнителя к поведению Потребителя или его отношению к получению платных услуг.

3.6. Проявлять уважение к инструктору по спорту, проводящему занятия, администрации и техническому персоналу Исполнителя.

3.7. Возмещать ущерб, причиненный Потребителем имуществу Исполнителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8. Обеспечить Потребителя за свой счет личным инвентарем, необходимым для безопасного и надлежащего исполнения Исполнителем обязательств по оказанию платных услуг, в количестве, соответствующем возрасту и потребностям Потребителя.

3.9. Обеспечить посещение занятий Потребителем, согласно расписанию, и забрать Потребителя после окончания занятий в течение 20 минут. Ответственность за местонахождение Потребителя вне времени занятий несет Заказчик.

3.10. Предоставить адрес электронной почты для получения подтверждающих документов об оплате, при оплате посредством электронных средств платежа.

4. Обязанности потребителя

Потребитель обязан:

4.1. Посещать занятия согласно расписанию.

4.2. Бережно относиться к имуществу Исполнителя.

4.3. Соблюдать правила внутреннего распорядка и иные локальные акты Исполнителя.

4.4. Соблюдать дисциплину и общепринятые нормы поведения, в частности, проявлять уважение к инструктору по спорту, проводящему занятия, администрации, техническому персоналу Исполнителя и другим потребителям, не посягать на их честь и достоинство.

5. Права исполнителя, заказчика, потребителя

5.1. Исполнитель имеет право:

5.1.1. Самостоятельно закреплять за группой инструктора по спорту и производить его замену. В случае производственной необходимости изменять график и время занятий, предоставляемых Заказчику, в одностороннем порядке, предупредив Заказчика не менее чем за 2 дня до изменения путем размещения информации на информационном стенде Исполнителя, расположенном по адресу г. _____, ул. _____, а также по номеру телефона Заказчика, указанному в настоящем договоре.

5.1.2. В случае неисполнения Заказчиком пункта 3.1 и 3.2 настоящего договора не допускать Потребителя к занятиям. Ответственности за местонахождения Потребителя в случае не допуска до занятий Исполнитель не несет.

5.1.3. Перенести групповое занятие или расформировать группы в случаях низкой посещаемости и (или) недостаточного количества занимающихся.

5.2. Заказчик имеет право:

5.2.1. Получать информацию о поведении, отношении Потребителя к занятиям, его способностях на занятиях.

5.2.2. Отказаться от исполнения данного договора в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору на момент расторжения договора.

5.3. Потребитель имеет право:

5.3.1. Потребитель, достигший 14-летнего возраста, вправе самостоятельно заключить настоящий договор с письменного согласия родителей/законных представителей.

5.3.2. Пользоваться имуществом Исполнителя, необходимым для данной услуги, во время занятий, согласно расписанию.

6. Стоимость и порядок оплаты

6.1. Полная стоимость услуг по договору составляет: __ рублей __ копеек, из расчета _____ рублей _____ копеек за одно занятие/ч.

6.2. Заказчик производит оплату услуг ежемесячно, до начала 1-го занятия каждого месяца, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя посредством оплаты квитанции со штрихкодом на лицевой счет Исполнителя.

6.3. Квитанция со штрихкодом выдается Заказчику не позднее 20 числа месяца, предшествующего расчетному.

6.4. Сумма ежемесячной оплаты за услуги рассчитывается путем умножения стоимости услуг за одно занятие на общее количество занятий за 1 месяц, согласно расписанию занятий.

6.5. В подтверждение произведенной оплаты Заказчик обязан предоставить Исполнителю копию документов, подтверждающих факт оплаты.

6.6. Порядок оплаты услуг, предусмотренный настоящим договором, может быть изменен по соглашению сторон путем заключения дополнительного соглашения к настоящему договору.

6.7. Потребитель, имеющий задолженность за обучение, не допускается на занятия до полного погашения долга.

6.8. Порядок перерасчета стоимости услуг:

6.8.1. В случае непосещения Потребителем занятий по причине болезни возможен перерасчет стоимости услуг с учетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору в соответ-

ствии со ст. 781 Гражданского кодекса РФ. Согласно расчету стоимости платной услуги расходы Исполнителя составляют 90 % от стоимости платной услуги.

Основание перерасчета: заявление на перерасчет и медицинская справка, подтверждающая период болезни.

В случае предоставления указанных документов до 20 числа месяца, следующего за расчетным, перерасчет оплаты услуг производится в месяце, следующем за месяцем предоставления заявления.

В случае предоставления Заказчиком заявления на перерасчет после 20 числа месяца, следующего за расчетным, перерасчет оплаты услуг производится в течение второго месяца, следующего за месяцем предоставления заявления.

Перерасчет оплаты услуг производится с учетом фактического количества посещения занятий Потребителем и учитывается в счет оплаты следующих периодов.

6.8.2. В случае досрочного расторжения настоящего договора по соглашению сторон либо в одностороннем порядке по инициативе Заказчика, в случаях, предусмотренных настоящим договором, перерасчет оплаты производится на основании письменного заявления Заказчика о расторжении настоящего договора (в случае расторжения договора).

Перерасчет оплаты услуг производится с учетом фактического количества посещения занятий Потребителем.

Возврат стоимости услуг, исчисленной в связи с перерасчетом их оплаты, осуществляется в течение 30 календарных дней с момента предоставления заявления Заказчика на расторжение договора, путем безналичного перечисления денежных средств на банковский счет Заказчика, указанный им в заявлении на возврат.

7. Основания изменения и расторжения договора

7.1. Настоящий Договор может быть расторгнут либо изменен по соглашению сторон.

7.2. Изменение Заказчиком либо Потребителем графика занятий возможно только по согласованию с Исполнителем.

7.3. По инициативе Исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае:

а) нарушения Заказчиком/Потребителем одного или нескольких из пунктов настоящего Договора;

б) отсутствия Потребителя на занятиях более двух недель без уведомления Исполнителя и отсутствия оплаты за пропущенные занятия;

в) неоднократной просрочки оплаты услуг;

г) невозможности надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных услуг вследствие действий (бездействия) Потребителя.

7.4. Договор считается расторгнутым и (или) измененным по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты письменного уведомления Исполнителем Заказчика о расторжении и (или) изменении договора.

8. Ответственность сторон

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения сторонами обязательств по настоящему договору они несут ответственность, предусмотренную гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей, на условиях, установленных этим законодательством.

9. Срок действия договора и другие условия

9.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его заключения сторонами и действует до «__» _____ 20__ г.

9.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

9.3. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.06 № 152-ФЗ «О персональных данных» Заказчик дает согласие на обработку своих персональных данных и персональных дан-

ных своего несовершеннолетнего ребенка (Потребителя) и признает их общедоступными (Приложение 1).

9.4. В соответствии со ст. 152.1. Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ Заказчик дает согласие на фото- и видеосъемку своего несовершеннолетнего ребенка (Потребителя) с дальнейшим их использованием (Приложение 2).

10. ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель

Реквизиты организации

Заказчик

ФИО _____

Паспорт _____

Адрес _____

Контактный телефон _____

E-mail _____

_____/ФИО/ _____/_____/

Приложение 2

Список нормативных документов

1. Федеральный закон от 04.12.2007 № 329 — ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 — ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Указ Президента Российской Федерации от 24 марта 2014 г. № 172 «О Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне (ГТО)».
4. Постановление Правительства РФ от 18.04.2014 N 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»
5. Распоряжение Правительства РФ от 3 июня 2019 г. № 1188-р Об утверждении Стратегии развития спортивной индустрии до 2035 г. и комплекса мер по формированию современной отрасли спортивной индустрии на 2019—2020 гг.
6. Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 07.08.2009 № 1101-р.
7. Федеральная целевая программа «Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2016—2020 годы». Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2015 г. № 30.
8. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года.

- Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 г. № 1662-р.
9. Положение о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне». Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.06. 2014 № 540.
 10. Приказ от 28 января 2016 г. № 54 «Об утверждении порядка организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»
 11. Приказ Минздрава России от 01.03.2016 N 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне».
 12. ГОСТ Р 50646—2012. Услуги населению. Термины и определения.
 13. ГОСТ Р 50691—2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
 14. ГОСТ Р 52024—2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.
 15. ГОСТ Р 52113—2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
 16. ГОСТ Р 54599. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
 17. ГОСТ Р 54601. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

18. ГОСТ Р 55529—2013. Объекты спорта. Требования безопасности при проведении спортивных и физкультурных мероприятий.
19. ГОСТ Р 55881—2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов.
20. ГОСТ Р 56445—2015. Тренажеры стационарные. Общие требования безопасности и методы испытаний.
21. ГОСТ Р 56644—2015. Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования.
22. ГОСТ Р 57015—2016. Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования.
23. ГОСТ Р 57116. Фитнес-услуги. Общие требования к фитнес-объектам.
24. ГОСТ Р 57617—2017. Объекты отдыха, развлечения, культуры и спорта на открытой водной поверхности и их инфраструктура.
25. ГОСТ Р 57854. Услуги оздоровительного туризма. Общие требования.
26. ГОСТ Р ИСО 13970—2013. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам обучения гидов, сопровождающих любителей сноркелинга.
27. ГОСТ Р ИСО 24803—2009. Дайвинг для активного отдыха. Требования к поставщикам услуг для аквалангистов.
28. Классификатор объектов спорта. Утвержден Приказом Министерства спорта Российской Федерации от 25.02.2016 № 172.
29. Методические рекомендации по обеспечению соблюдения требований доступности при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом факторов, препятствующих доступности услуг в сфере спорта и туризма (утверждены Минспорттуризмом России). Москва, 2011. — 64 с. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70917618/>.

30. СП 31–115–2006. Открытые плоскостные физкультурно-спортивные сооружения.
31. СП 59.13330.2012. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
32. СП 332.1325800.2017. Спортивные сооружения. Правила проектирования.

Приложение 3

Пример технического задания на оказание услуги по организации учебно-тренировочного сбора детской футбольной команды

1. Перечень оказываемых услуг

- оказание услуг по обеспечению размещения для проживания участников тренировочного сбора, в т. ч. бронирование;
- обеспечение питанием участников тренировочного сбора;
- предоставление футбольных полей с искусственным и натуральным покрытием стандартных размеров (100×72 м) с проведением на них 2 тренировочных занятий в день для каждой команды, длительность занятия 1 ч (60 минут);
- обеспечение использования бассейна;
- обеспечение использования тренажерного зала,
- обеспечение возможности стирки экипировки участников тренировочных сборов;
- обеспечение безопасности участников сборов на месте размещения;
- обеспечение сохранности спортивного инвентаря, личных вещей участников тренировочных сборов;
- обеспечение оказания первой медицинской помощи.

2. Состав и объем услуг

Проведение комплекса мероприятий по организации и проведению тренировочного сбора для 24 спортсменов (возраст 14 лет), 2 тренеров. Место оказания услуг: база отдыха «Бажовия», Сысертский район, Свердловская область. Продолжительность сбора 14 дней.

3. Общие требования к выполнению работ, оказанию услуг Проживание

Размещение тренеров должно осуществляться в двухместных номерах по два человека в номере, размещение спортсменов — в трех местных (по три человека в номере).

Каждый номер должен быть со всеми удобствами, оборудован одноярусными отдельными кроватями, прикроватными тумбочками, стульями (из расчета 1 предмет на одного человека), шкафами для хранения одежды с наличием вешалок для одежды не менее 5 шт., столом. Вся мебель должна быть в исправном состоянии. В каждом номере должны быть: зеркало, ванная комната с душем (подача горячей воды круглосуточно), туалет. Ежедневная влажная уборка номеров (мытьё полов, санузлов, устранение запыленности мебели), смена постельного белья не менее одного раза в неделю. Осуществление необходимого ремонта любой сложности всего оборудования и коммуникаций, расположенных в номерах размещения участников тренировочного сбора по первому требованию участников в течение 3 часов с момента обращения. В местах размещения должен быть обеспечен необходимый уровень безопасности участников, сохранность личных вещей. Все помещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим нормам и располагаться на круглосуточно охраняемой территории.

Питание

Питание участников тренировочного сбора должно быть организовано исходя из 10 (десяти)-дневного рациона питания.

Ежедневное 3-разовое питание должно включать:

Завтрак (на одного человека): молочное блюдо (каша в ассортименте с выходом не менее 200 г), кисломолочные продукты (кефир, йогурт) (200 мл), хлеб черный/белый (30–50 г), сливочное масло (выход не менее 20 г), сыр/колбасное изделие в ассортименте (нарезка) с выходом для каждого наименования не менее 30 г, напиток (чай, кофе с молоком, какао) (300 мл).

Обед (на одного человека): салат (рыбный, мясной, овощной с выходом не менее 150 г), свежие овощи в ассортименте, первое блюдо (суп овощной, мясной, рыбный, куриный с выходом не менее 350 г), второе блюдо (мясо, рыба, курица с гарниром в ассортименте (выход не менее 100/150 г)), фрукты в ассортименте, напиток (чай, сок, морс, компот), хлеб черный/белый (50/70 г).

Ужин (на одного человека): салат (рыбный, мясной, овощной с выходом не менее 100 г), основное горячее блюдо (мясо, рыба, курица с гарниром в ассортименте (выход не менее 100/150 г)), фрукты в ассортименте, напиток (чай, кефир, сок), хлеб черный/белый (50/70 г).

Питание должно осуществляться непосредственно по месту проживания.

Дополнительно: питьевая вода из расчета не менее 1,5 литра на человека.

Все места питания должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим нормам. Исполнитель обязан предоставить Заказчику меню на весь период размещения за 5 (пять) дней до начала тренировочного сбора, а также копию брони на требуемое количество мест для проживания с указанием полного адреса проживания и с описанием номеров.

В день заселения предоставляется обед, ужин. В день отъезда предоставляется завтрак и обед.

Предоставление спортивных сооружений

Футбольные поля предоставляются на протяжении 10 дней по 2 часа в день для каждой команды. Бассейн и тренажерный зал предоставляются по одному часу в день на протяжении 10 дней.

Спортивные сооружения (2 футбольных поля, тренажерный зал, бассейн) должны находиться в шаговой доступности от места размещения.

Тренировочные занятия на футбольных полях проводятся ежедневно в течение 10 дней. Время проведения тренировочных занятий: ежедневно для каждой группы два раза в день по 1 часу (итого два часа в день на одну команду) за исключением дня прибытия и убытия (в день прибытия поля предоставляются 1 раз во второй половине дня, а в день убытия поля предоставляются по часу для каждой команды в утренние часы). Поля должны предоставляться утром не ранее 08:30 утра и не позже 11 часов дня, а также вечером/днем не ранее 15 часов дня и не позже 18:00 часов. Размер каждого футбольного поля должен быть не менее 100×72 м. Один час аренды поля равен 60 минутам.

Тренажерный зал.

Предоставляется ежедневно на 1 (один) час в течение 10 дней. Тренажерный зал должен включать: силовые тренажеры на все группы мышц (не менее 2 шт.), блочные тренажеры на заднюю и переднюю поверхность бедра (не менее 2 шт.), гантельный ряд с фиксированным весом (от 5 кг до 25 кг по 10 пар), шведские стенки — 4 шт., тренажеры для пресса (вертикального и горизонтального) — 2 шт., тренажеров для спины — 2 шт., тумбы для прыжков — не менее 2 шт., наклонную скамью для жима лежа — 1 шт., горизонтальную скамью для жима лежа — 1 шт., стойки для штанг (не менее 4 шт.), грифы для штанг — не менее 6 шт., блинов для штанг с весом от 2,5 кг до 50 кг и замков для штанг — не менее 6 шт., не менее 3 помостов для штанг, кондиционер.

Бассейн

Предоставляется на 1 (один) час в течение 10 дней для каждой команды по отдельности.

Вблизи спортивных сооружений должен находиться медицинский кабинет с лицензией на осуществление медицинской деятельности.

4. Требования к качественным характеристикам работ и услуг, требования к функциональным характеристикам товаров,

в том числе подлежащих использованию при выполнении работ, оказании услуг

Спортивный комплекс должен включать в себя:

современные футбольные поля с искусственным либо натуральным покрытием по выбору заказчика; в стоимость предоставления во временное почасовое пользование футбольных полей должно входить наличие 2 ворот, размер 5×2 м, 3×2 м;

- наличие раздевалных помещений около футбольных полей;
- разметка поля (нанесение разметки по мере надобности Заказчика);
- ежедневная подготовка поля к проведению занятий; наличие площадок и мест для болельщиков при проведении товарищеских игр;
- уборка поля;
- тренажерный зал с кондиционером и силовыми тренажерами на все группы мышц;
- медицинский кабинет с лицензией на осуществление медицинской деятельности;
- крытый бассейн с душевыми помещениями.

5. Требования соответствия нормативным документам (лицензии, допуски, разрешения, согласования) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

СанПиН 2.4.4.1204–03. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей, правилам пожарной безопасности.

ГОСТ Р 52025–2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей.

ГОСТ Р 55529–2013. Объекты спорта. Требования безопасности при проведении спортивных и физкультурных мероприятий. Методы испытаний

и другими действующими нормативными документами Российской Федерации и стандартам организации (СТО), утверж-

денными на основе международных норм и требований по видам спорта.

ГОСТ Р 53491.1—2009. Бассейны. Подготовка воды.

Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

СанПиН 2.3.2.1078—01. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.

СанПиН 2.3.2.1940—05. Организация детского питания.

СанПин 2.1.2630—10. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность.

6. Сроки оказания услуг

Мероприятие проводится в течение 10 (десяти) календарных дней для каждой группы спортсменов (футболистов) МБОУ ДО ДЮСШ «Урал». Общий срок оказания услуг для всех групп в течение 10 календарных дней с даты заключения контракта.

7. Порядок выполнения работ, оказания услуг, поставки товаров, этапы, последовательность, график, порядок поэтапной выплаты авансирования, а также поэтапной оплаты исполненных условий договора:

Аванс не предусмотрен. Оплата производится Заказчиком после завершения оказания услуг по организации и проведению тренировочных сборов каждой группы. Оплата осуществляется в рублях Российской Федерации на расчетный счет Исполнителя, указанный в Контракте, на основании надлежаще оформленного и подписанного Сторонами Акта сдачи-приемки услуг в течение 10 (десяти) банковских дней с даты выставления Исполнителем счета на оплату цены Договора. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя путем перечисления цены Договора на банковский счет Исполнителя за счет средств бюджетного учреждения (в форме субсидий).

По окончании оказания услуг Исполнителем будут предоставлены следующие документы: акт сдачи-приемки услуг (в 2 (двух) экземплярах), счет на оплату и счет-фактура.

Приложение 4

Пример Положения о проведении корпоративного спортивного мероприятия

Положение о Корпоративных играх
(утв. ЗАО «Национальный центр корпоративного спорта»
10 апреля 2017 г.)

12 мая 2017

I. Общие положения

Корпоративные игры (далее — Игры) проводятся в целях развития и поддержки массового спорта и физической культуры, установления межкорпоративных отношений через спорт и здоровье.

Основными задачами Игр являются:

- популяризация и дальнейшее развитие массового спорта и здорового образа жизни;
- пропаганда физической культуры и спорта, повышение роли физической культуры и спорта в жизни каждого человека;
- выявление и поощрение лучших корпоративных команд для целей усиления мотивации для занятий спортом;
- развитие межкорпоративного сотрудничества.

II. Место и сроки проведения

Крымские корпоративные игры

Игры проводятся в Республике Крым с 21 по 23 апреля 2017 года, в том числе день приезда — 21 апреля, день отъезда — 23 апреля.

Санкт-Петербургские корпоративные игры

Игры проводятся в г. Санкт-Петербург со 2 по 4 июня 2017 года, в том числе день приезда — 2 июня, день отъезда — 4 июня.

Дальневосточные корпоративные игры

Игры проводятся в г. Владивосток с 8 по 10 сентября 2017 года, в том числе день приезда — 8 сентября, день отъезда — 10 сентября.

III. Организаторы игр

Общее руководство организацией Игр осуществляют Закрытое Акционерное Общество «Национальный центр корпоративного спорта» (далее — ЗАО «НЦКС»).

Непосредственное проведение Игр возлагается на ЗАО «НЦКС» и Главную судейскую коллегия (далее — ГСК).

IV. Требования к участникам и условия их допуска

К участию в Играх допускаются сборные команды, формируемые международными и российскими корпорациями, организациями вне зависимости от формы собственности.

Участник, включенный в состав команды, может принять участие в соревнованиях только по одному виду спорта.

Каждая команда должна иметь единую спортивную форму для участников.

V. Программа игр

Соревнования, входящие в программу Игр, проводятся в соответствии с правилами видов спорта, утвержденными Минспортом России, а также Регламентами Корпоративных игр.

В рамках Игр проводятся:

- показательные выступления по отдельным видам спорта, мастер-классы;
- спортивно-культурная программа с участием творческих коллективов и молодых спортсменов;
- дискуссионная площадка с участием корпораций и организаций общественных объединений по вопросам развития международного корпоративного спорта.

VI. Условия подведения итогов

В программе Игр разыгрываются:

- личное первенство;
- командное первенство;

- общекомандное первенство.

Личные и командные места по видам программы определяются согласно регламенту по виду спорта.

Общекомандное первенство определяется по сумме призовых мест, занятых участниками и командами во всех видах спортивной программы.

Итоговые протоколы и отчеты о проведении Игр организаторы представляют на бумажном и электронном носителях в Минспорт России в течение 5 дней со дня окончания мероприятия.

VII. Награждение

Участники, занявшие 1—3 места в личном первенстве в отдельных видах программы Игр, награждаются медалями, дипломами и памятным призами организаторов Игр.

Команды, занявшие 1—3 места в командном виде программы Игр, награждаются медалями, дипломами и памятным кубками организаторов Игр. Лучшие игроки в командных видах спорта награждаются дипломами и кубками организаторов Игр.

Команды, занявшие 1—3 места в общекомандном первенстве, награждаются медалями, дипломами и памятным призами организаторов Игр.

Все команды-участницы награждаются памятным кубками и дипломами.

VIII. Условия финансирования

Финансирование и проведение Игр обеспечивает ЗАО «НЦКС», совместно с профильным региональным органом исполнительной власти.

Расходы по командированию команд на Игры (проезд к месту соревнований и обратно, суточные в пути, питание и размещение участников в дни соревнований, страхование участников) обеспечивают командирующие организации.

IX. Обеспечение безопасности участников и зрителей

Обеспечение безопасности участников и зрителей осуществляется согласно требованиям Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований,

утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 апреля 2014 г. N 353, а также требованиям правил видов спорта, включенных в программу Игр.

Игры проводятся на объектах спорта, включенных во Всероссийский реестр объектов спорта в соответствии с Федеральным законом от 04 декабря 2007 года N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

Оказание медицинской помощи и допуск участников осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 01.03.2016 N 134 н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне».

Х. Страхование участников

Участие в соревнованиях Игр осуществляется только при наличии полиса (оригинал) страхования жизни и здоровья от несчастных случаев, который представляется в комиссию по допуску участников на каждого участника соревнований.

XI. Подача заявок на участие

Именные заявки на каждый вид спортивной программы Игр, заверенные руководителем организации, подаются в ЗАО «НЦКС» по электронной почте: info.corpgames@gmail.com не позже, чем за 7 календарных дней до начала Корпоративных игр. Заявки, поступившие позже указанного срока, не рассматриваются.

Дополнительную информацию можно получить по тел. 8 (926) 535 68 85, 8 (926) 535 33 75.

Участники команды должны иметь при себе:

- паспорт;

- справку с места работы;
- медицинское заключение;
- полис обязательного медицинского страхования гражданина Российской Федерации (оригинал);
- полис страхования жизни и здоровья от несчастных случаев.

Председатель Совета директоров
ЗАО «Национальный центр
корпоративного спорта»

В. А. Старовойтенко

Согласовано:
Заместитель Министра спорта
Российской Федерации

М. В. Томилова

10 апреля 2017 г.

Источник: Гарант. РУ Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71563094/> (дата обращения: 20.10.2019).

Приложение 5



Рис. П.5.1. Экипировка для занятий горными лыжами



Рис. П.5.2. Экипировка для занятий сноубордом

Фото предоставлены И. Сафаровым

Приложение 6



Рис. П.6.1. Примеры запрещающих знаков горнолыжного склона⁸¹



Рис. П.6.2. Примеры знаков-сообщений⁸²

⁸¹ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁸² Там же.



Рис. П.6.3. Примеры треугольников опасности⁸³



Рис. П.6.4. Примеры указательных знаков⁸⁴

⁸³ ГОСТ Р 55881–2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов [Электронный ресурс]. — URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 21.10.2019).

⁸⁴ Там же.

Учебное издание

Тропина Людмила Константиновна,
Фитина Людмила Николаевна,
Голубева Татьяна Брониславовна,
Серова Нина Борисовна

**ТЕХНОЛОГИИ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ СПОРТА
И АКТИВНОГО ДОСУГА**

Редактор Н. П. Кубыщенко
Верстка О. П. Игнатъевой

Подписано в печать 23.09.2020. Формат 60х84/16.
Бумага офсетная. Цифровая печать. Усл. печ. л. 8,4.
Уч.-изд. л. 7,1. Тираж 100 экз. Заказ 150.

Издательство Уральского университета
Редакционно-издательский отдел ИПЦ УрФУ
620049, Екатеринбург, ул. С. Ковалевской, 5
Тел.: +7 (343) 375-48-25, 375-46-85, 374-19-41
E-mail: rio@urfu.ru

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ
620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4
Тел.: +7 (343) 358-93-06, 350-58-20, 350-90-13
Факс: +7 (343) 358-93-06
<http://print.urfu.ru>

